BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Departamento de Sistemas de Pago

01.01.2022

Guía del proceso de notificación de incidentes graves bajo la PSD2

Unidad de Supervisión de Proveedores de Servicios de Pago

Hoja de Control

Título	Guía del proceso de notificación de incidentes graves bajo la PSD2
Autor	Unidad de Supervisión de Proveedores de Servicios de Pago
Versión	2.0
Fecha	01.01.2022

Registro de Cambios

Versión	**Fecha**	**Motivo del cambio**
2.0	01.01.2022	Entrada en vigor de las Directrices revisadas (EBA/GL/2021/03).

ÍNDICE

1 Introducción **1**

2 Normas generales **1**

2.1 Requisitos previos al envío de las notificaciones **1**

2.2 Periodicidad de la información **2**

2.3 Procedimiento para completar el informe **2**

3 Plantilla para la notificación del incidente **2**

3.1 Contenido de la plantilla **2**

3.2 Cumplimentación de la plantilla **3**

3.2.1 Hoja “General” **3**

3.2.2 Hoja “A-Initial report” **3**

3.2.3 Hoja “B-Intermediate report” **4**

3.2.4 Hoja “C-Final report” **4**

3.2.5 Campos existentes en las hojas “A-Initial report”, “B-Intermediate report” y “C-Final report” **4**

4 Proceso de notificación de incidentes **4**

4.1 Envío del informe **5**

4.1.1 Cumplimentación del informe **5**

4.1.2 Autenticación ante el Banco de España **5**

4.1.3 Pantalla de inicio de ITW **5**

4.1.4 Seleccionar el proceso ITW **6**

4.1.5 Confirmar el envío **7**

4.1.6 Anotar referencia de ITW **7**

4.1.7 Confirmar recepción del fichero en el Banco de España **8**

4.2 Consulta del estado del informe enviado **8**

4.3 Obtención del identificador de incidente **8**

4.3.1 Correo electrónico **9**

4.3.2 Portal ITW **9**

1 Introducción

Esta guía está dirigida a los Proveedores de Servicios de Pago y a los terceros en los que hayan podido delegar la notificación de los incidentes operativos o de seguridad graves a los que se refiere el artículo 67 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, con el fin de informarles del procedimiento completo de notificación de dichos incidentes.

En lo no previsto en esta guía, será de aplicación lo establecido en las *Directrices de la Autoridad Bancaria Europea EBA/GL/2021/03, sobre la notificación de incidentes graves de conformidad con la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2)*. Igualmente, cualquier duda sobre la correcta interpretación de la presente guía se solventará de conformidad con lo previsto en dichas Directrices.

En adelante, el documento utilizará los siguientes términos y abreviaturas:

- PSP: Proveedor de Servicio de Pago, tal y como se define en el artículo 3.32 del Real Decreto-ley 19/2018, antes mencionado.
- Representante: tercero en quien un Proveedor de Servicios de Pago delega la notificación al Banco de España de los incidentes operativos o de seguridad graves.
- Informe de incidente: hace referencia al proceso de notificación de un incidente. Este proceso se materializa a través de una única plantilla que se cumplimenta de forma incremental con cada envío. La plantilla contiene, a su vez, tres tipos de informe: inicial, intermedio y final. Existe, además, un informe de reclasificación.

2 Normas generales

2.1 Requisitos previos al envío de las notificaciones

Solo se deben notificar los incidentes operativos o de seguridad categorizados como graves según los criterios determinados en la Directriz 1 de la guía EBA/GL/2021/03.

Los informes de incidente deberán presentarse exclusivamente por vía telemática. Para que un PSP o su Representante pueda acceder a la aplicación telemática de envío de la información, es necesario que disponga de un certificado electrónico expedido por alguna de las Autoridades de Certificación aceptadas por el Banco de España (detalladas en la Web oficial www.bde.es) o mediante el certificado de componente emitido por Banco de España para personas jurídicas (PKIBDE).

Los informes de incidente pueden remitirse en formato Excel o comprimido en ZIP. Es imprescindible utilizar la plantilla Excel proporcionada por la Unidad de Supervisión de Proveedores de Servicios de Pago del Departamento de Sistemas de Pago del Banco de España, que está publicada en la Oficina Virtual del Banco de España y cuyo formato no podrá ser modificado. Debe confirmarse que se utiliza la última versión disponible.
Las dudas o consultas sobre problemas técnicos o relacionados con la obtención del certificado de componente del Banco de España (PKIBDE), han de formularse a través del Centro de Atención al Usuario en el teléfono 91 338 66 66.

Cualquier aclaración o consulta sobre cómo rellenar el informe de incidente hay que dirigirla a la Unidad de Supervisión de Proveedores de Servicios de Pago a través del formulario de contacto accesible desde esta dirección:

https://app.bde.es/gnt_seg/es/contacto?a=LSrm22F3Bmg7fBFQu6xlJOZDtZArCsiF

2.2 Periodicidad de la información

Los periodos de entrega están marcados en función del tipo de informe que se envíe, conforme a lo especificado en la Directriz 2 de la guía EBA/GL/2021/03:

- **Informe Inicial:** se tiene que enviar dentro de las 4 horas desde que se clasifica el incidente como grave.
- **Informe Intermedio:** debe enviarse cuando la actividad se recupera y, en todo caso, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el envío del informe inicial. Debe enviarse un informe intermedio adicional en caso de cambios significativos en el incidente. Puede enviarse simultáneamente con el Informe Inicial.
- **Informe Final:** se tiene que enviar dentro de los 20 días hábiles siguientes al momento en que la actividad haya vuelto a la normalidad.
- **Informe de incidente reclasificado como no grave:** debe enviarse en cuanto se haya comprobado que el incidente ya no cumple los requisitos para ser clasificado como grave.

2.3 Procedimiento para completar el informe

El informe de incidente debe rellenarse de forma incremental, utilizando la misma plantilla durante toda la duración del incidente.

Cada vez que un PSP o su Representante vaya a enviar información adicional sobre un determinado incidente, tiene que recuperar el último informe enviado al Banco de España relativo a dicho incidente y agregar la información manteniendo la que ya estaba antes. En los Informes Intermedios se actualizará la información ya proporcionada en los anteriores envíos correspondientes a estos informes sin agregar nuevas hojas. De esta forma, cuando se haga el envío del Informe Final, todos los tipos de informes, Inicial, Intermedio y Final aparecerán cumplimentados.

No obstante, cuando la naturaleza y evolución del incidente lo permita, será posible enviar varios tipos de informe simultáneamente en una misma plantilla, a condición de que todos los tipos de informe previos al último que se envíe aparezcan cumplimentados.

3 Plantilla para la notificación del incidente

3.1 Contenido de la plantilla

Todo PSP o Representante que quiera notificar un incidente grave al Banco de España tendrá que rellenar la plantilla publicada en la Oficina Virtual del Banco de España.

La plantilla del informe es un documento Excel que se compone de las siguientes hojas:

- **General:** es la cabecera que indica el tipo de informe que se está enviando. Debe rellenarse siempre y actualizarse en cada envío.
- **A-Initial report:** es el Informe Inicial. Todos sus campos deben rellenarse la primera vez que se envía el incidente.

- **B-Intermediate report:** contiene el Informe Intermedio. Si se cumplimenta también tendrá que estarlo el Informe Inicial.
- **C-Final report:** es el Informe Final. Solo podrá cumplimentarse si se han cumplimentado también los informes Inicial e Intermedio.
- **Explanatory notes:** contiene una descripción en inglés de los campos que hay que rellenar.

Todos los campos son obligatorios, para cada tipo de informe, salvo que se indique lo contrario.

3.2 Cumplimentación de la plantilla

A continuación se describen las consideraciones a tener en cuenta al rellenar las hojas del documento Excel que se corresponden con cada tipo de informe:

3.2.1 Hoja "General"

Siempre que se envíe un informe a Banco de España se tiene que rellenar y actualizar la información de esta hoja.

En cada envío se tendrán que actualizar los siguientes campos:

- **Informe a enviar:** se tiene que seleccionar el tipo o tipos de informe que se envía(n) (se puede seleccionar más de un tipo de informe en el mismo envío, pero siempre respetando la correlación entre ellos):
    - **Informe Inicial:** solo se tiene que seleccionar en el primer envío que se haga del incidente. Cuando se selecciona hay que rellenar los campos de la hoja "A-Initial report" del documento Excel. En el resto de envíos aparecerá sin seleccionar.
    - **Informe Intermedio:** se seleccionará siempre que se amplíe o actualice la información del incidente, en tanto que no se haya resuelto el mismo. Se puede seleccionar en el primer envío, pero entonces también tendría que estar seleccionado el tipo Informe Inicial. Si se selecciona hay que rellenar los campos de la hoja "B-Intermediate report" del documento Excel. Estos campos se actualizarán con cada Informe Intermedio enviado.
    - **Informe Final:** se seleccionará cuando se haya efectuado el análisis de las causas de fondo del incidente. Se puede seleccionar en el primer envío, pero entonces también tendrían que estar seleccionados los tipos de Informe Inicial e intermedio. Si se selecciona hay que rellenar los campos de la hoja "C-Final report" del documento Excel.
    - **Incidente reclasificado como no grave:** no se puede seleccionar otro tipo de informe cuando se seleccione esta opción. Si se selecciona, deberán indicarse las razones de la clasificación en la pestaña "C-Final report".

3.2.2 Hoja "A-Initial report"

Los campos de esta hoja solo se tienen que rellenar cuando se ha seleccionado "Informe inicial" en la hoja "General".

En caso de que el PSP haya autorizado al Representante a notificar los incidentes de forma consolidada, conforme a lo previsto en la Directriz 3 de la guía EBA/GL/2021/03, y éste indique en el campo "Type of report" que se trata de un informe consolidado, será obligatorio cumplimentar la tabla que se encuentra al final de la hoja Excel con los nombres y números de identificación de los PSP afectados por el incidente. Además, deberá rellenar los campos de la sección "Reporting entity" en lugar de los recogidos en la sección "Affected payment service provider (PSP)", salvo el relativo a "Country / countries affected by the incident" que, pese a figurar en esta última sección, sí deberá completarse.

3.2.3 Hoja "B-Intermediate report"

Los campos de esta hoja se tienen que rellenar cuando se ha seleccionado "Informe intermedio" en la hoja "General".

3.2.4 Hoja "C-Final report"

Los campos de esta hoja solo se tienen que rellenar cuando se ha seleccionado "Informe final" en la hoja "General" o sí el incidente es reclasificado como no grave. En esta última casuística solo habría que rellenar las causas que han motivado dicha reclasificación.

3.2.5 Campos existentes en las hojas "A-Initial report", "B-Intermediate report" y "C-Final report"

- Report date: se tiene que rellenar siempre con la fecha en que se realiza la notificación a Banco de España. Debe tener el formato: DD/MM/AAAA, donde:
    - DD: es el día con dos dígitos
    - MM: es el mes con dos dígitos
    - AAAA: es el año con cuatro dígitos

  Por ejemplo: si se envía el informe a Banco de España el 1 de marzo de 2021 hay que poner: 01/03/2021
- Time: se tiene que rellenar siempre con la hora en que se realiza la notificación a Banco de España. Debe tener el formato: HH:MM, donde:
    - HH: son las horas en formato 24h con dos dígitos
    - MM: son los minutos con dos dígitos

  Por ejemplo: si se envía el informe a Banco de España a las cinco de la tarde hay que poner: 17:00
- Incident reference code: no debe rellenarse si se ha seleccionado el Informe Inicial y se trata del primer envío de dicho reporte. Si se ha seleccionado cualquier otro informe, o si se trata de reenvíos posteriores del primer informe, es obligatorio rellenarlo con el identificador de incidente asignado por Banco de España en la primera notificación del incidente.

4 Proceso de notificación de incidentes

El acceso al procedimiento de notificación de incidentes de PSD2 está disponible en el trámite "Notificación de incidentes de PSD2" dentro de la Oficina Virtual del Banco de España.

El proceso de notificación se compone de los siguientes pasos:

1. Envío del informe
2. Consulta del estado del informe enviado
3. Obtención del identificador de incidente

4.1 Envío del informe

En este apartado se describen los pasos que se deben realizar para enviar el informe de un incidente grave de la PSD2.

4.1.1 Cumplimentación del informe

El PSP o Representante que vaya a notificar el incidente tiene que asegurarse de haber elegido la última versión de la plantilla para la notificación de incidentes que se puede descargar en la Oficina Virtual.

Por cada transmisión sólo se enviará un único archivo. Este archivo puede ser:

- Informe Excel: si no se desea adjuntar información adicional, se enviará directamente la plantilla Excel debidamente cumplimentada. El nombre del fichero debe ser: Informe_incidente_grave
- Archivo comprimido ZIP: cuando se quiera aportar documentación adicional para ampliar la información del incidente, se enviará un fichero comprimido en formato ZIP que contendrá la plantilla cumplimentada y la documentación adjunta. El nombre del fichero debe ser Informe_incidente_grave.zip y debe contener el informe Excel con el nombre Informe_incidente_grave; los restantes documentos se podrán enviar con un nombre distinto y en otros formatos (PDF, Word, Excel, etc.). En todo caso, solo se debe incluir un único informe Excel (con el nombre indicado: Informe_incidente_grave) en el archivo comprimido ZIP; si hubiera más de uno los sistemas de Banco de España no podrán procesar ninguno de los informes.

IMPORTANTE: debe respetarse la denominación de los ficheros, teniendo en cuenta las diferencias entre mayúsculas y minúsculas, para que el informe sea procesado correctamente por los sistemas de Banco de España.

4.1.2 Autenticación ante el Banco de España

El envío del informe se debe hacer a través del portal ITW del Banco de España https://aps.bde.es/itw_www

Cuando se acceda al portal de ITW, antes de mostrarse la pantalla inicial, será necesario seleccionar un certificado electrónico aceptado por el Banco de España.

IMPORTANTE: el PSP o Representante que vaya a realizar la notificación del incidente deberá poseer un certificado electrónico aceptado por el Banco de España, vinculado a su CIF o NIF.

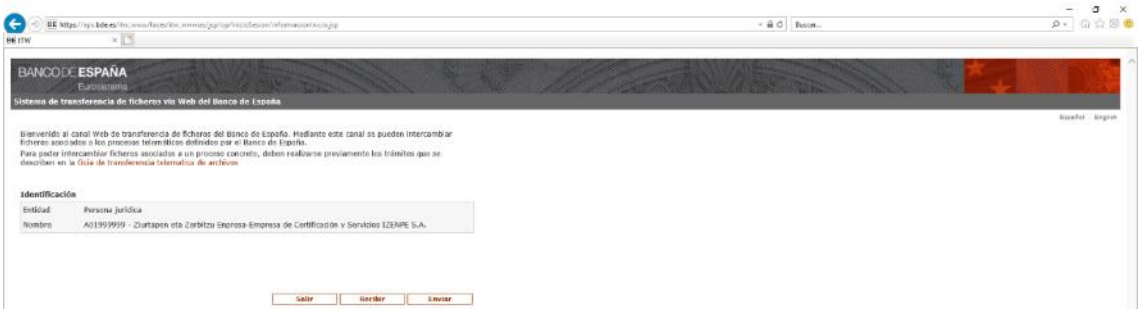
4.1.3 Pantalla de inicio de ITW

Una vez se haya autenticado ante el Banco de España con el certificado electrónico se mostrará la pantalla de inicio de ITW.

Aparecerán los siguientes campos que mostrarán los datos de identificación correspondientes al certificado electrónico elegido en la autenticación:

- Entidad: indica si el certificado electrónico seleccionado es de persona física o jurídica.
- Nombre: indica el NIF o el CIF y el nombre del certificado electrónico seleccionado.

Tras comprobar que se ha seleccionado el certificado electrónico deseado se tiene que presionar el botón “Enviar”. En caso contrario se tiene que presionar el botón “Salir”, cerrar el navegador y volver a abrirlo para acceder de nuevo al portal ITW.

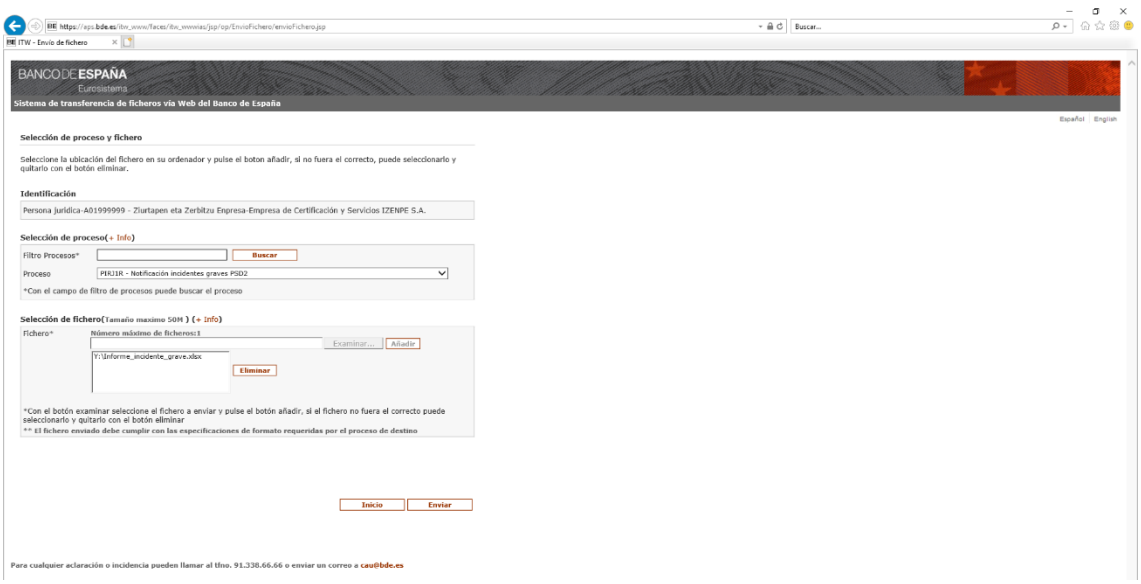


4.1.4 Seleccionar el proceso ITW

En el apartado “Selección de proceso” se debe seleccionar el proceso ITW para la notificación de incidentes graves de PSD2. El código del proceso que se muestre será distinto en función del tipo de entidad a la que pertenece el certificado electrónico utilizado:

- Si es una persona física el código de proceso será: PIRF1R
- Si es una persona jurídica el código de proceso será: PIRJ1R

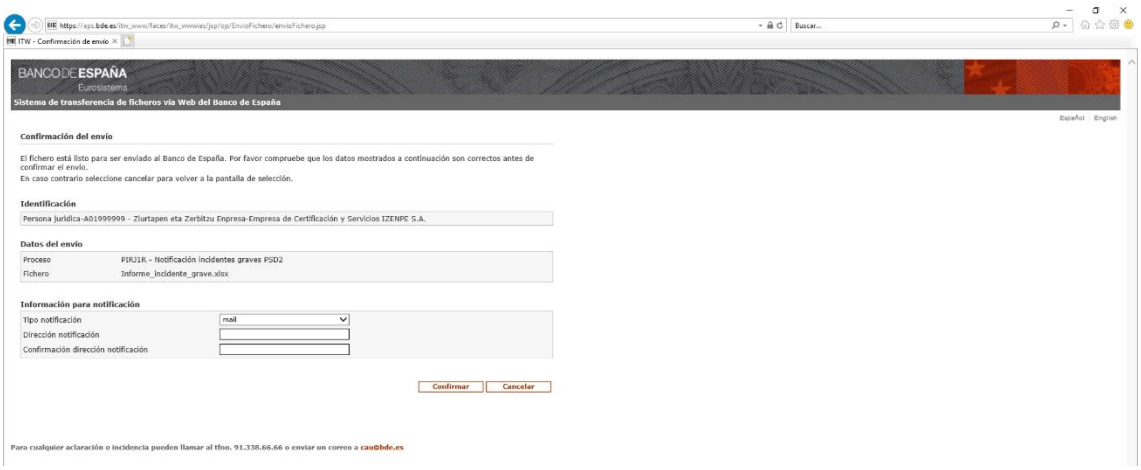
A continuación, en el apartado “Selección de fichero” se debe incluir el fichero que se quiere enviar al Banco de España. Para ello hay que presionar el botón “Examinar”, seleccionar el fichero, presionar el botón “Añadir” y presionar el botón “Enviar”.



4.1.5 Confirmar el envío

Se mostrarán los datos del envío para su comprobación antes de enviarlos al Banco de España. Se deberá introducir una dirección de correo electrónico a la que se enviará la confirmación de la recepción del fichero en el Banco de España.

Una vez revisado que los datos son correctos debe presionar el botón “Confirmar”, tras lo cual se realizará el envío del fichero al Banco de España.

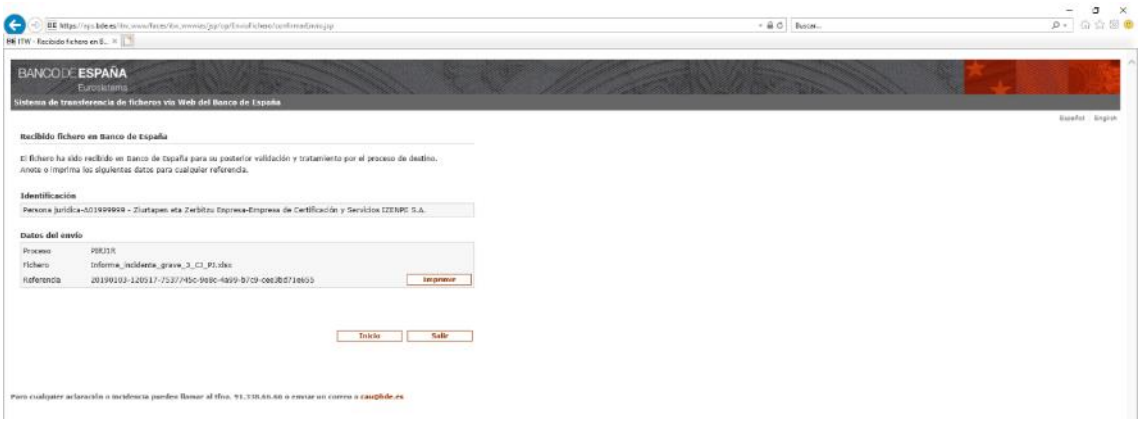


4.1.6 Anotar referencia de ITW

Confirmada la recepción del fichero se obtendrá la referencia única de ITW que permite identificar el envío de este fichero.

IMPORTANTE: el código de referencia de ITW no es el identificador de incidente asignado. El identificador de incidente será notificado como se indica en el apartado 4.3 siguiente “Obtención del identificador del incidente”.

Guarde el código de referencia de ITW, le servirá para acreditar que ha enviado el informe de incidente al Banco de España en caso de que hubiera alguna incidencia en las comunicaciones.



Presione “Salir” para cerrar la sesión en ITW o presione “Iniciar” para volver a la pantalla inicial del paso 1.

4.1.7 Confirmar recepción del fichero en el Banco de España

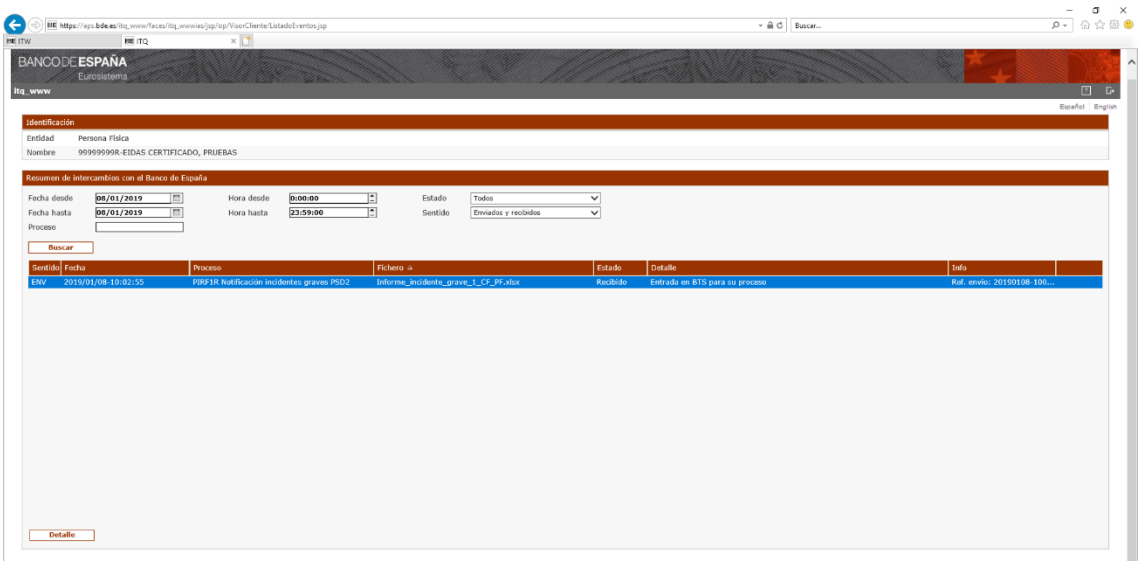
Cuando se recibe el archivo en el Banco de España se envía un correo electrónico a la dirección indicada en la pantalla “Seleccionar proceso de ITW”.

IMPORTANTE: esto no implica que el fichero haya sido aceptado como correcto al encontrarse aún pendiente de depurar, solo significa que el archivo ha sido recibido en el Banco de España.

4.2 Consulta del estado del informe enviado

La consulta del estado de la recepción en Banco de España del informe enviado a través de ITW puede realizarse a través del portal ITQ https://aps.bde.es/itq_www

Cuando acceda al portal ITQ tendrá que seleccionar un certificado electrónico aceptado por Banco de España, que tenga el mismo CIF o NIF del certificado utilizado en ITW para el envío del documento.



Por cada intercambio de archivos realizado satisfactoriamente con el Banco de España, la aplicación mostrará un registro con el estado “Recibido”. Se puede ampliar información del evento seleccionándolo y presionando el botón “Detalle”.

4.3 Obtención del identificador de incidente

Por cada incidente nuevo que se reciba en el Banco de España a través de un informe inicial se asignará un identificador único, que se comunicará en un documento de asimilación.

IMPORTANTE: el número de identificador asignado al incidente, incluido en el documento de asimilación, es el que debe utilizarse en la pestaña del tipo de informe notificado (inicial, intermedio o final) en sucesivos envíos.

El documento de asimilación tendrá las siguientes características:

- No estará comprimido
- El formato del fichero será texto plano
- El nombre del fichero será: “Documento_asimilación.txt”

El Banco de España comunicará el documento de asimilación por correo electrónico. Este documento también podrá descargarse a través de ITW.

4.3.1 Correo electrónico

Se enviará un correo electrónico desde el buzón de la unidad de Supervisión de Proveedores de Servicios de Pago con el documento de asimilación como fichero adjunto.

El correo electrónico se enviará a las direcciones incluidas en el informe de incidente en la hoja "A-Initial report":

- Si se han rellenado los campos de "Reporting Entity" el correo se enviará a las direcciones indicadas en los campos "Primary contact person" y "Secondary contact person" de esta sección.
- Si no se han rellenado los campos de "Reporting Entity", el correo se enviará a las direcciones indicadas en los campos "Primary contact person" y "Secondary contact person" de la sección "Affected payment service provider (PSP)".

4.3.2 Portal ITW

El PSP o Representante que notificó el informe inicial podrá descargarse el documento de asimilación desde el portal ITW de Banco de España, siguiendo los pasos que se indican a continuación:

4.3.2.1 Autenticación ante el Banco de España

La descarga del documento de asimilación se debe hacer a través del portal ITW del Banco de España https://aps.bde.es/itw_www

Cuando acceda al portal ITW, antes de mostrarse la pantalla inicial será necesario seleccionar un certificado electrónico aceptado por el Banco de España.

IMPORTANTE: el PSP o Representante que vaya a descargarse el archivo de asimilación deberá utilizar el mismo certificado electrónico con el que se envió el informe inicial.

4.3.2.2 Pantalla de inicio de ITW

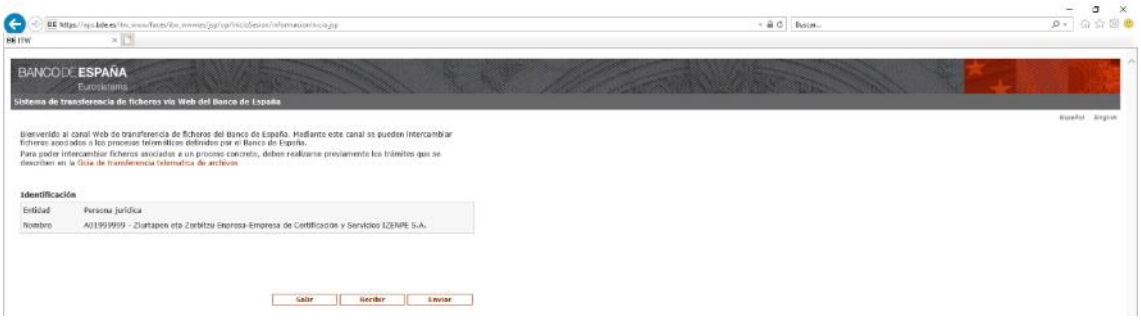
Una vez se haya autenticado ante el Banco de España con el certificado electrónico se mostrará la pantalla de inicio de ITW.

Aparecerán los siguientes campos que mostrarán los datos de identificación obtenidos del certificado electrónico elegido en la autenticación:

- Entidad: indica si el certificado electrónico seleccionado es de persona física o jurídica.
- Nombre: indica el NIF o el CIF y el nombre del certificado electrónico seleccionado.

Tras comprobar que el certificado electrónico seleccionado es el correcto se tiene que presionar el botón "Enviar".

Si por el contrario no se ha seleccionado el certificado electrónico correcto se tiene que presionar el botón “Salir”, cerrar el navegador y volver a abrirlo para acceder de nuevo al portal ITW.

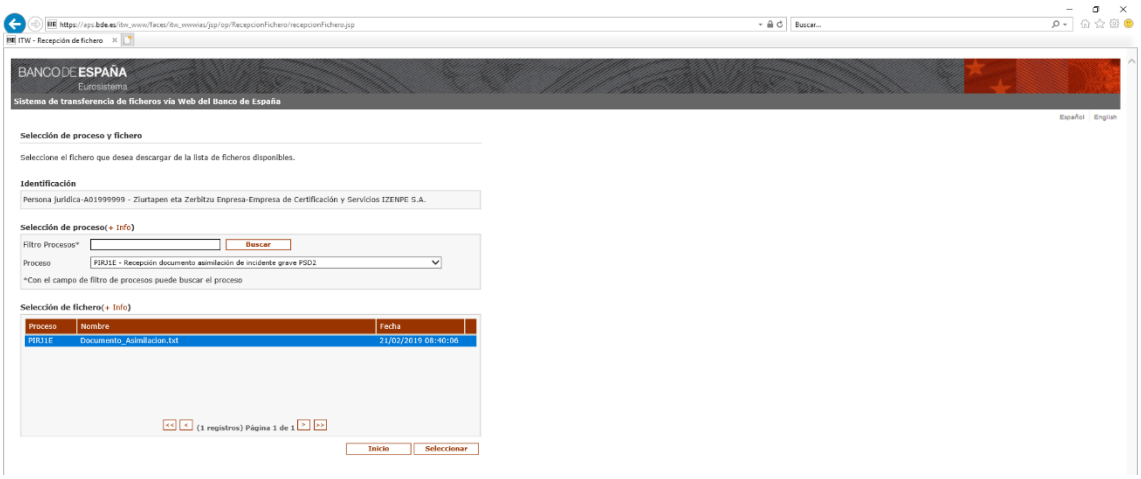


4.3.2.3 Seleccionar el proceso ITW

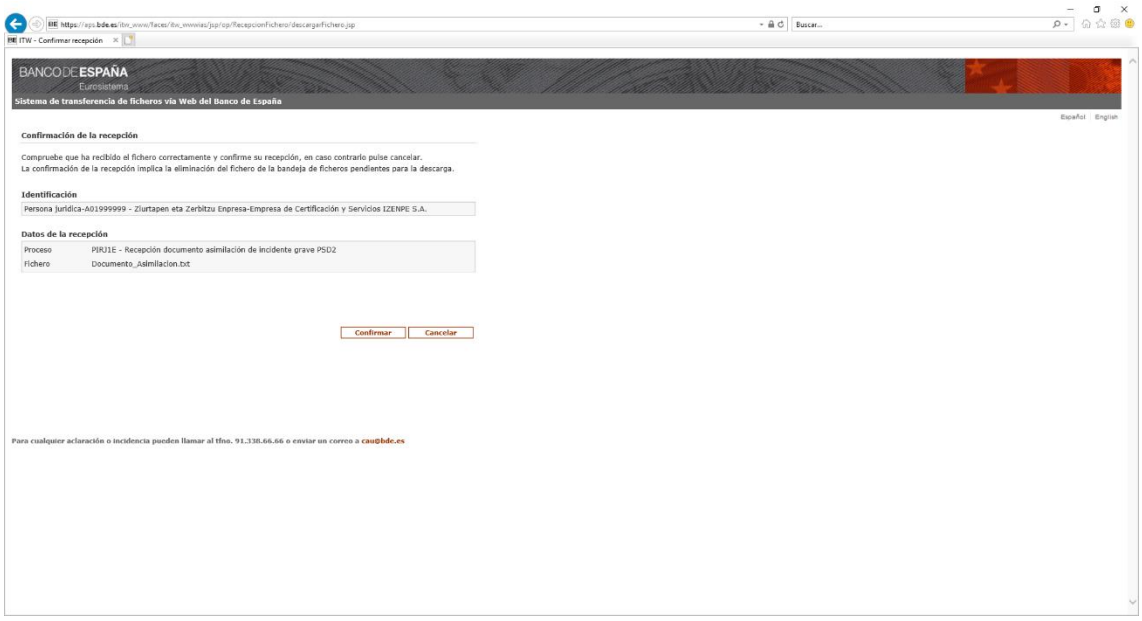
En el apartado “Selección de proceso” se debe seleccionar el proceso ITW de recepción del documento de asimilación de incidente grave de PSD2. El código del proceso que se muestre será distinto en función del tipo de entidad a la que pertenece el certificado electrónico utilizado:

- Si es una persona física el código de proceso será: PIRF1E
- Si es una persona jurídica el código de proceso será: PIRJ1E

A continuación, en el apartado “Selección de fichero” se debe seleccionar el fichero a descargar y presionar el botón “Seleccionar”.



4.3.2.4 Descargar del fichero

Se mostrarán los datos de identificación, proceso ITW y fichero seleccionado para que se comprueben antes de descargar el fichero.

Una vez revisado que los datos son correctos se debe presionar el botón “Guardar” para descargar el fichero en su equipo de trabajo.