9. pielikums  
Finanšu un kapitāla tirgus komisijas  
25.08.2020. normatīvajiem noteikumiem Nr. 138

**Iekšējās kontroles un pārvaldības sistēmas apraksts   
par drošības incidentu pārvaldību un ar drošību saistītu sūdzību izskatīšanu**

Iesnieguma iesniedzējs iesniedz aprakstu par ieviesto procedūru, kā tiks uzraudzīti, izskatīti un turpmāk pārraudzīti drošības incidenti, kā arī maksājumu pakalpojumu izmantotāju un elektroniskās naudas turētāju sūdzības, kas saistītas ar informācijas sistēmu drošību, uzraudzīšanu, izskatīšanu un pārraudzīšanu, tai skaitā ziņošanas par incidentiem mehānisma aprakstu. Procedūras izstrādā, ņemot vērā Finanšu un kapitāla tirgus komisijas informācijas sistēmu drošības jomas normatīvo noteikumu prasības. Procedūrās iekļauj vismaz tālāk minēto informāciju.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | Iekļaujamā informācija | Informācijas atrašanās vieta procedūrā vai iesniegtais dokuments |
| 1. | Organizatoriskie pasākumi un instrumenti krāpšanas novēršanai. |  |
| 2. | Informācija par personām un struktūrām, kas atbild par palīdzības sniegšanu maksājumu pakalpojumu izmantotājiem un elektroniskās naudas turētājiem krāpšanas, tehnisku problēmu vai sūdzību izskatīšanas gadījumos. |  |
| 3. | Ziņošanas kārtība krāpšanas gadījumos. |  |
| 4. | Klientu atbalsta dienesta nosaukums un e-pasta adrese. |  |
| 5. | Incidentu reģistrēšanas un ziņošanas procedūras, ietverot šādu ziņojumu iesniegšanu iekšējām vai ārējām struktūrām, kā arī ziņošanu par būtiskiem incidentiem Finanšu un kapitāla tirgus komisijai. |  |
| 6. | Izmantotie uzraudzības instrumenti un ieviestie turpmākās pārraudzības pasākumi un procedūras drošības risku mazināšanai. |  |