

Na osnovu člana 9. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06 i 48/08) i člana 18. Statuta Agencije za bankarstvo Federacije BiH („Službene novine Federacije BiH“, broj: 42/04), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH na 36.sjednici održanoj dana 28.12.2011. godine donosi

O D L U K U O MINIMALNIM STANDARDIMA UPRAVLJANJA EKSTERNALIZACIJOM

Uvod

Član 1.

- (1) Odlukom o minimalnim standardima upravljanja eksternalizacijom (u daljem tekstu: odluka) utvrđuju se minimalni standardi koje je banka dužna da obezbijedi u postupku provođenja i upravljanja eksternalizacijom i rizicima koji mogu proisteći iz eksternalizacije.
- (2) Ova odluka ne primjenjuje se na postupak eksternalizacije standardiziranih usluga kao što su usluge servisa za međubankovnu komunikaciju (SWIFT), usluge servisa za međubankovnu komunikaciju i trgovanje (Reuters, Bloomberg, Western Union i dr), izvršenje radova, nabavku robe i usluga, usluge vezane uz upotrebu telekomunikacijske infrastrukture, usluge oglašavanja, usluge čišćenja, usluge obezbjeđenja, usluge ispitivanja tržišta i slično.

Definicije

Član 2.

Definicije koje se koriste u ovoj odluci imaju slijedeća značenja:

Eksternalizacija (outsourcing) je ugovorno povjeravanje obavljanja aktivnosti banke pružaocima usluga, koje bi banka inače obavljala sama.

Aktivnosti koje bi banka inače obavljala sama su aktivnosti koje banci omogućavaju obavljanje djelatnosti pružanja bankovnih i/ili finansijskih usluga, uključujući i aktivnosti kojima se podržava obavljanje tih djelatnosti.

Pružalac usluga može biti:

1. članica grupe banke ili
2. pravno lice koje je prema propisima države u kojoj je osnovano odnosno u kojoj ima sjedište, ovlašteno za obavljanje djelatnosti koje su predmet eksternalizacije ili
3. fizičko lice koje je prema propisima države u kojoj ima prebivalište ovlašteno za obavljanje djelatnosti koje su predmet eksternalizacije.

Podizvođač je pravno lice kojem je pružalac usluga povjerio obavljanje dijela ugovora, odnosno specifičnih zadataka, koje je pružalac usluga ugovorio sa bankom.

Član 3.

- (1) Banka ne smije eksternalizovati djelatnosti pružanja bankovnih ili finansijskih usluga za koje je dobila bankarsku dozvolu i ovlaštenje od strane Agencije za bankarstvo Federacije BiH (u daljem tekstu: Agencija), u skladu sa Zakonom o bankama.
- (2) Banka smije eksternalizovati aktivnosti koje joj omogućuju obavljanje djelatnosti pružanja bankovnih ili finansijskih usluga, uključujući i aktivnosti kojima se podržava obavljanje tih djelatnosti.
- (3) Banka kroz aranžmane o eksternalizaciji, ne smije delegirati ili prenijeti upravljačke odgovornosti koje se, između ostalog, odnose na uspostavljanje strategije upravljanja rizicima, politika za upravljanje rizicima, nadgledanje i kontrolu rizika i sl.
- (4) Banka ne smije eksternalizovati kontrolne funkcije, u smislu funkcije kontrole rizika, uključujući i rizik usklađenosti i funkcije interne revizije.
- (5) Kao izuzetak od stava (4) ovog člana, banka smije eksternalizovati aktivnosti interne revizije, koje se odnose na određene segmente poslovanja (npr. revizija informacionih sistema), uz slijedeće uslove:
 1. uz prethodnu obavijest Agencije, banka može povjeriti aktivnost interne revizije revizorskom društvu ili članici iste grupacije i
 2. poštujući propise Zakona o bankama i Odluka Agencije.

Član 4.

Banka je dužna prilikom eksternalizacije aktivnosti, obezbijediti da ista ne narušava:

1. redovno obavljanje poslovanja banke, odnosno pružanje usluga korisnicima u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima, te dobrom bankarskom praksom,
2. mogućnost upravljanja i nadzora nad poslovanjem i aktivnostima banke,
3. upravljanje rizicima banke,
4. sistem internih kontrola banke,
5. mogućnost obavljanja supervizije od strane Agencije.

Interna akta

Član 5.

Banka je dužna donijeti i provoditi odgovarajuće interne akte kojima se propisuju postupci u vezi sa eksternalizacijom, a koji obuhvataju, kao minimum, slijedeće:

1. donošenje odluke o eksternalizaciji, te postupke za njenu izmjenu,
2. procjene rizika povezanih sa eksternalizacijom, te u skladu sa procjenom rizika potrebu i obim dubinske analize pružaoca usluga,
3. način i kriterije za odabir pružaoca usluga,
4. procedure sklapanja ugovora s pružaocem usluga, kao i praćenje promjena u ugovornom odnosu,
5. nadziranje obavljanja aktivnosti koje su predmet ugovora,

6. procedure izvještavanja uprave banke o aktivnostima i rizicima ugovorene eksternalizacije.

Član 6.

- (1) Prije donošenja svake pojedine odluke o eksternalizaciji, banka je dužna procijeniti uticaj eksternalizacije na:
 1. finansijski rezultat, troškove, solventnost, likvidnost i kapital banke,
 2. profil rizičnosti banke,
 3. kvalitet usluge i reputaciju banke,
 4. kontinuitet poslovanja,
 5. nivo poteškoća i vremena potrebnog za odabir alternativnog pružaoca usluga ili vraćanje eksternalizovanih usluga unutar banke.
- (2) Banka je dužna, prije donošenja odluke o eksternalizaciji, utvrditi da li propisi države ili država u kojima pružalac usluga posluje, omogućavaju Agenciji obavljanje direktnog nadzora onog dijela poslovanja pružaoca usluga koji ima ili bi mogao imati veze sa eksternalizacijom, te mogućnost direktnog nadzora same eksternalizacije koja je predmet ugovora, a u svrhu postizanja ciljeva supervizije.
- (3) Odluka o eksternalizaciji treba biti usklađena sa poslovnom strategijom i ciljevima banke i treba da sadrži obrazloženje koje obuhvata detaljan opis aktivnosti koje se namjeravaju eksternalizovati i razloge donošenja odluke o eksternalizaciji.

Član 7.

- (1) Materijalno značajne aktivnosti su sve aktivnosti u sklopu djelatnosti za koje banka dobije dozvolu od Agencije, upravljanje rizicima povezanim sa materijalno značajnim aktivnostima, kao i aktivnosti za koje se na osnovu procjene iz člana 6 stav-(1) ove odluke utvrdi:
 1. da su od takvog značaja da bilo kakva slabost ili greška u pružanju tih aktivnosti može imati značajan uticaj na mogućnost banke da zadovolji regulatorne zahtjeve i/ili nastavi svoje poslovanje,
 2. da mogu imati značajan uticaj na upravljanje rizicima.
- (2) Banka smije eksternalizovati materijalno značajne aktivnosti slijedećim pružaocima usluga:
 1. članici grupe banke ili
 2. bilo kojem pravnom licu koje je prema propisima države u kojoj je osnovano, odnosno u kojoj ima sjedište, ovlašteno za obavljanje djelatnosti koje su predmet eksternalizacije.

Član 8.

Kod svakog pojedinog procesa eksternalizacije, banka je dužna:

1. definisati obaveze i odgovornosti organizacionog dijela ili uposlenika banke za nadzor i upravljanje eksternalizacijom,
2. obezbijediti da odgovorna lica iz tačke 1. ovog člana posjeduju za to adekvatan nivo znanja i iskustva,

3. donijeti plan za nepredviđene situacije i izlaznu strategije banke, koja uključuje nastavak eksternalizovanih aktivnosti od strane drugog pružaoca usluga ili vraćanju istih aktivnosti unutar banke, te obezbijedi uslove za njihovo sprovođenje.

Sistem upravljanja rizicima koji su povezani sa eksternalizacijom

Član 9.

- (1) Upravljanje rizicima koji su povezani sa eksternalizacijom treba biti sastavni dio sistema upravljanja rizicima banke.
- (2) Sistem upravljanja rizicima koji su povezani sa eksternalizacijom, treba da obuhvati redovnu i pravovremenu identifikaciju, mjerenje, odnosno procjenjivanje, praćenje i izvještavanje o rizicima kojima je banka izložena ili bi mogla biti izložena u svom poslovanju, kao i odgovornosti i obaveze sprovođenja, te poduzimanje potrebnih korektivnih mjera.
- (3) Upravljanje rizikom eksternalizacije treba biti sveobuhvatno i primjereno vrsti, obimu i složenosti eksternalizovanih aktivnosti.

Odgovornosti nadzornog odbora

Član 10.

Nadzorni odbor je dužan, kao minimum da:

1. donese adekvatan program za upravljanje rizicima koji su povezani sa eksternalizacijom, koji uključuje i politike upravljanja istim, obezbijedi uslove za njihovo provođenje, te nadzire provođenje donesenog programa,
2. obezbijedi postupanje banke po zakonu, ovoj odluci i drugim propisima, programom i politikama,
3. periodično analizira programe i politike i prilagođava ih promjenama ekonomsko tržišnih uslova,
4. na osnovu prijedloga uprave, propiše sadržaj i periodičnost izvještavanja nadzornog odbora u vezi sa eksternalizovanim aktivnostima, a najmanje jednom godišnje
5. u programu utvrdi obavezu uprave banke da provodi kontinuirano praćenje, kontrolu i adekvatno upravlja rizikom eksternalizacije,
6. uspostavi efikasan sistem interne kontrole i da obezbijedi da interna revizija banke kontinuirano prati i provjerava da li banka eksternalizovane aktivnosti obavlja u skladu sa zakonom, ovom odlukom, drugim propisima, programom, politikama i procedurama.

Odgovornosti uprave banke

Član 11.

Uprava banke je dužna, kao minimum da:

1. priprema i nadzornom odboru predlaže politike za upravljanje rizikom eksternalizacije
2. kreira i primjenjuje procedure za praćenje, mjerenje, upravljanje i kontrolu rizika eksternalizacije u okviru programa i politika,

3. uspostavi i primjenjuje adekvatan metod za praćenje i mjerenje rizika eksternalizacije,
4. prati ekonomske i druge poslovne uslove radi predviđanja mogućih promjena, a uključujući i praćenje finansijskog stanja pružaoca usluga,
5. obezbijedi efikasan sistem interne kontrole i uslove da interna revizija banke kontinuirano prati i ocjenjuje program i politike i njihovo provođenje,
6. obezbijedi kreiranje i uspostavu odgovarajućeg sistema izvještavanja uprave i nadzornog odbora o eksternalizovanim aktivnostima.

Program i politike

Član 12.

Program za upravljanje rizikom eksternalizacije, kao minimum, treba da sadrži slijedeće:

1. opis eksternalizovanih aktivnosti i aktivnosti koje se planiraju eksternalizovati,
2. oprezne politike za upravljanje rizikom eksternalizacije,
3. definisane, jasne i efikasne procedure za upravljanje i kontrolu rizika eksternalizacije proporcionalno veličini i složenosti eksternalizovanih aktivnosti.

Član 13.

Politike za upravljanje rizikom eksternalizacije, kao minimum, treba da sadrže slijedeće:

1. načela i principe upravljanja rizikom eksternalizovanih aktivnosti,
2. politike procjene rizika vezanih uz eksternalizaciju aktivnosti, njihovu prihvatljivost i ograničenja,
3. jasno definisane nivoe ovlaštenja vezanih uz eksternalizovane aktivnosti,
4. politike sigurnosti i zaštite podataka,
5. politike ugovaranja eksternalizovanih aktivnosti,
6. politike nadzora eksternalizovanih aktivnosti,
7. politike izvještavanja o eksternalizovanim aktivnostima.

Ugovorni odnos banke i pružaoca usluga

Član 14.

- (1) Pri sklapanju ugovora sa pružaocem usluga, banka je dužna voditi računa o tome da ugovorne odredbe prema svom obimu i sadržaju budu odgovarajuće koji su povezani sa eksternalizacijom, te obimu i kompleksnosti eksternalizovanih aktivnosti.
- (2) Banka je dužna sklopiti ugovor sa pružaocem usluga u pisanom obliku, te jasno definisati sve relevantne pojmove, uslove, prava, obaveze i odgovornosti ugovornih strana, te da sadrži, kao minimum, slijedeće:
 1. detaljan opis aktivnosti koje su predmet ugovora,
 2. mjesto, vrijeme i način ispunjenja ugovornih obaveza,
 3. opis očekivane kvalitete i nivoa usluga,
 4. način nadziranja obavljanja aktivnosti koje su predmet ugovora,
 5. obavezu pružaoca usluga da Agenciji omogući obavljanje direktnog nadzora na lokaciji pružanja usluga, te da obezbijedi pravovremen, neograničen i nesmetan pristup dokumentaciji, prostorijama, odgovornim licima i podacima koji su povezani sa eksternalizacijom, a u posjedu su pružaoca usluga,
 6. obavezu pružaoca usluga da neće trećim licima otkriti ili objaviti posjetu od strane Agencije,

7. obavezu čuvanja bankovne i poslovne tajne, te obavezu čuvanja i način zaštite povjerljivih podataka,
8. obavezu pružaoca usluga da prije zaključenja ugovora sa podizvođačem zatraži prethodnu saglasnost banke u pisanom obliku, te da obezbijedi da je ugovor pružaoca usluga sa podizvođačem usaglašen sa stavkama ugovora banke i pružaoca usluga,
9. obavezu pružaoca usluga da pravovremeno obavijesti banku o svim činjenicama i promjenama okolnosti koje značajno utiču ili koje bi mogle značajno uticati na ispunjavanje ugovornih obaveza,
10. obavezu pružaoca usluga da pri pružanju usluga u cijelosti postupa u skladu sa postojećim propisima Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine,
11. trajanje ugovora,
12. detaljan opis uslova za raskid i/ili otkaz ugovora, uključujući pravo banke da raskine, odnosno otkaže ugovor sa pružaocem usluga (na zahtjev banke ili po nalogu Agencije),
13. detaljan opis prava i obaveza ugovornih strana u slučaju prijevremenog prestanka ugovora radi obezbjeđenja kontinuiteta pružanja usluga,
14. odabir mjerodavnog prava,
15. način rješavanja sporova.

Pristup podacima

Član 15.

- (1) Banka je dužna obezbijedi da pružalac usluga omogući samoj banci, ovlaštenom revizoru banke i Agenciji pravovremen, neograničen i nesmetan pristup dokumentaciji, prostorijama, odgovornim licima, podacima i dijelu poslovanja koji su povezani sa eksteralizacijom, a nalaze se u posjedu pružaoca usluga.
- (2) Ugovori i nalazi, kao i izvještaji internih i eksternih revizora, vezani uz eksteralizovane aktivnosti, trebaju biti dostupni na jednom od zvaničnih jezika u Federaciji BiH.

Upravljanje kvalitetom

Član 16.

Banka je dužna poduzeti odgovarajuće mjere kako bi obezbijedi da eksteralizovane aktivnosti zadovoljavaju standarde kvaliteta koji bi bili primijenjeni u slučaju obavljanja istih aktivnosti unutar banke.

Obavješćavanje Agencije

Član 17.

Ako banka namjerava eksteralizovati materijalno značajne aktivnosti, dužna je o tome prethodno obavijestiti Agenciju, a najkasnije u roku od 90 dana prije sklapanja ugovora, i dostaviti joj odluku nadzornog odbora o eksteralizaciji.

Član 18.

Banka je dužna uz odluku o eksteralizaciji, koja se odnosi na materijalno značajne aktivnosti, priložiti i slijedeće dokumente:

1. izvod iz sudskog ili drugog odgovarajućeg registra, iz kojeg se može utvrditi vlasnička struktura pružaoca usluga, u originalu ili ovjerenoj kopiji, ne stariji od šest mjeseci od dana dostavljanja odluke,
2. popis lica povezanih sa bankom koja su ujedno povezana sa pružaocem usluga, te opis na koji način su povezana,
3. revizorske izvještaje pružaoca usluga za prethodnu kalendarsku godinu,
4. dokaz o dosadašnjem iskustvu pružaoca usluga na poslovima koji su predmet eksternalizacije,
5. dokaz da nije otvoren stečajni postupak odnosno postupak likvidacije pružaoca usluga,
6. nacrt ugovora, koji sadrži elemente definisane ovom odlukom, koji banka namjerava sklopiti sa pružaocem usluga u vezi sa eksternalizacijom materijalno značajnih aktivnosti,
7. rezultate procjene rizika povezanih sa eksternalizacijom,
8. rezultate dubinske analize pružaoca usluga,
9. rezultate procjene uticaja eksternalizacije iz člana 6. stav (1) ove odluke,
10. opis obaveza i odgovornosti odjela ili uposlenika koje će biti zadužene za nadzor i upravljanje ugovornim odnosom sa pružaocem usluga,
11. izlaznu strategiju banke,
12. interne akte u vezi sa eksternalizacijom iz člana 5. ove odluke,
13. detaljan opis tehničkih i organizacijskih rješenja koja omogućuju sigurno i kvalitetno obavljanje aktivnosti koje se namjeravaju eksternalizovati, uključujući opis načina zaštite povjerljivosti, dostupnosti i cjelovitosti podataka,
14. izjavu banke da članovi organa upravljanja i rukovođenja nisu u direktnom ili indirektnom interesu sa pružaocem usluga,
15. ostale akte koje banka smatra važnim.

Član 19.

Ako pružalac usluga ima sjedište izvan Bosne i Hercegovine i/ili obavlja aktivnosti koje su predmet eksternalizacije izvan Bosne i Hercegovine, banka je dužna, osim navedenih dokumenata u članu 18. ove odluke, dostaviti i dokaz kojim se potvrđuje da propisi države odnosno država u kojima pružalac usluga posluje, omogućavaju Agenciji:

1. da u svrhu postizanja ciljeva supervizije obavi direktni nadzor dijela poslovanja pružaoca usluga koji ima veze ili se može dovesti u vezu sa eksternalizacijom, kao i direktni nadzor obavljanja aktivnosti koje su predmet ugovora i
2. pravovremen, neograničen i nesmetan pristup dokumentaciji i podacima koji su povezani sa eksternalizacijom, a u posjedu su pružaoca usluga.

Član 20.

Osim dokumenata iz čl. 18. i 19. ove odluke, Agencija može zatražiti i drugu dokumentaciju koju ocijeni potrebnom za procjenu ispunjenosti uslova za eksternalizaciju.

Član 21.

Agencija zadržava pravo nalaganja specifičnih uslova, odnosno zabrane eksternalizacije, ukoliko procijeni da banka u namjeravanoj i/ili postojećoj eksternalizaciji ne može na odgovarajući način upravljati rizicima koji su povezani sa eksternalizacijom.

Član 22.

- (1) Banka je dužna pravovremeno obavijestiti Agenciju o svakom značajnom problemu koji potencijalno može materijalno ugroziti ugovor o eksternalizaciji i može imati posljedica na poslovne aktivnosti, stabilnost poslovanja, profitabilnost ili reputaciju banke.
- (2) U slučaju raskida/isteka ugovora o eksternalizaciji, banka je dužna, najkasnije 30 dana prije raskida ugovora, obavijestiti Agenciju, te dostaviti izvještaj o načinu obavljanja aktivnosti, odnosno budućim planovima za nastavak obavljanja eksternalizovanih aktivnosti.

Revizija eksternalizovanih aktivnosti

Član 23.

- (1) Interna revizija banke dužna je redovno obavljati reviziju eksternalizovanih aktivnosti i o tome izvještavati nadzorni odbor i odbor za reviziju.
- (2) Eksterna revizija banke dužna je uzeti u obzir eksternalizovane usluge i njihovu značajnost i uticaj na poslovanje banke, te u skladu s tim razviti plan revizije i efikasni pristup reviziji.

Prelazne i završne odredbe

Član 24.

- (1) Banka je dužna procijeniti sve materijalno značajne aktivnosti koje su eksternalizovane prije stupanja na snagu ove odluke, te o tome obavijestiti Agenciju u roku od 6 mjeseci nakon stupanja na snagu ove odluke.
- (2) Banka je dužna ugovore o eksternalizaciji materijalno značajnih aktivnosti, sklopljene sa pružaocima usluga prije stupanja na snagu ove odluke, uskladiti sa odredbama ove odluke, u roku od 12 mjeseci od dana stupanja na snagu ove odluke.

Član 25.

Ova odluka stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenim novinama Federacije Bosne i Hercegovine“.

Broj: U.O.-36-6/11

Sarajevo, 28.12.2011. godine



PREDSJEDNIK

PRAVNOG ODBORA

mr. sc. Haris Ihtijarević, dipl. ecc