



Na osnovu člana 9. i 25. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine FBiH", br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12 i 77/12), člana 60b. stav (9) i člana 95. Zakona o lizingu („Službene novine Federacije BiH“ br. 85/08, 39/09, 65/13 i 104/16) i člana 18. Statuta Agencije za bankarstvo ("Službene novine Federacije BiH", br. 42/04), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH, na sjednici održanoj 24.07.2017. godine, donosi

ODLUKU O IZDVAJANJU POSLOVNIH PROCESA LIZING DRUŠTVA (EKSTERNALIZACIJI)

Član 1.

Uvodne odredbe

- (1) Ovom odlukom se propisuju uslovi i kriteriji za izdvajanje poslovnih procesa (eksternalizaciju), pravila za upravljanje rizicima koji su povezani s izdvajanjem poslovnih procesa, obaveza propisivanja internih akata lizing društava u vezi s izdvajanjem poslovnih procesa, zahtjevi u vezi s pristupom podacima i dokumentaciji te obavljanjem nadzora od strane Agencije i minimalan sadržaj ugovora s pružaocem usluga.
- (2) Odredbe ove odluke primjenjuju se na lizing društvo sa sjedištem u Federaciji BiH, koje je upisano u sudski registar na osnovu dozvole za obavljanje poslova lizinga izdate od Agencije.
- (3) Ova odluka ne primjenjuje se na postupak izdvajanja standardiziranih usluga kao što su usluge vezane uz upotrebu telekomunikacijske infrastrukture, usluge oglašavanja, usluge čišćenja i slično.

Član 2.

Značenje pojmova

- (1) U smislu ove odluke, izrazi koji se koriste imaju sljedeće značenje:
 - a) **Zakon** – Zakon o lizingu („Službene novine Federacije BiH“, br. 85/08, 39/09, 65/13 i 104/16),
 - b) **Agencija** – Agencija za bankarstvo Federacije BiH,
 - c) **Izdvajanje poslovnih procesa (eksternalizacija)** je ugovorno povjeravanje obavljanja radnji, usluga ili aktivnosti lizing društva pružaocima usluga, koje bi lizing društvo inače obavljalo samo i
 - d) **Pružalac usluga** može biti bilo koje fizičko ili pravno lice koje prema propisima države u kojoj obavlja djelatnost je ovlašteno obavljati poslove koji su predmet izdvajanja.
- (2) Pod pojmom aktivnosti iz osnovne djelatnosti se podrazumjevaju poslovni procesi (radnje, usluge ili aktivnosti) koji lizing društvu omogućavaju obavljanje registrovane djelatnosti, odnosno poslovni procesi ključni za poslovanje lizing društva u smislu da bi bez istih lizing društvu bilo onemogućeno obavljanje djelatnosti za koju je lizing društvo dobilo dozvolu Agencije, a pod istim se prije svega podrazumijevaju aktivnosti ugovaranja, procjene i odobravanja lizing aranžmana, aktivnosti naplate potraživanja i izuzimanja i prodaje predmeta lizinga po ugovorima finansijskog lizinga.
- (3) Pod pojmom aktivnosti kojima se podržava obavljanje osnovne djelatnosti se podrazumijevaju poslovni procesi (radnje, usluge ili aktivnosti) kojima se podržava obavljanje aktivnosti iz osnovne djelatnosti definirane u stavu (2) ovog člana, a pod istim se podrazumijevaju informatička podrška, marketing aktivnosti, upravljanje ljudskim resursima i sl.

Član 3.

Uslovi i ograničenja za izdvajanje poslovnih procesa

- (1) Lizing društvo smije izdvojiti (eksternalizovati) poslovne procese koji se odnose na aktivnosti kojima se podržava obavljanje osnovne djelatnosti lizing društva na drugo lice, uz uslov da izdvajanje takvih poslovnih procesa ne narušava:
 - a) obavljanje redovnog poslovanja lizing društva,
 - b) djelotvorno upravljanje rizicima lizing društva,
 - c) sistem internih kontrola lizing društva i
 - d) mogućnost obavljanja nadzora od strane Agencije.
- (2) Prilikom procjene ispunjenja uslova iz stava 1. ovog člana Agencija će posebno obratiti pažnju i na ispunjenje sljedećeg:
 - a) izdvojeni poslovni proces se provodi iz objektivnih razloga i isključivo s ciljem povećanja efikasnosti obavljanja tih poslova,
 - b) lice na koje se prenose izdvojeni poslovni procesi mora imati sve potrebne resurse za pravilno, kvalitetno i efikasno obavljanje izdvojenih poslova,
 - c) ovlaštena lica drugog lica moraju imati dobar ugled, te stručne kvalifikacije i iskustvo potrebno za obavljanje izdvojenih poslovnih procesa,
 - d) lizing društvo mora dokazati da je drugo lice kvalifikovano i sposobno za obavljanje izdvojenih poslova, da je izabrano primjenom dužne pažnje i da lizing društvo može u svako doba efikasno nadzirati obavljanje izdvojenih poslovnih procesa,
 - e) lizing društvo će kontinuirano pratiti provedbu ugovora o izdvajanju poslovnih procesa,
 - f) lizing društvo ne smije izdvojiti prava i obaveze organa upravljanja, aktivnosti iz osnovne djelatnosti i kontrolne funkcije lizing društva (kreditna funkcija, funkcija rizika i interna revizija),
 - g) lizing društvo ne smije izdvojiti poslovne procese na druge do te mjere da se više ne može smatrati lizing društvom u smislu da bi bila značajno narušena jedna od okolnosti navedena u stavu (1) ovog člana, kao i u slučaju kad bi nedostaci i/ili propusti u vezi s obavljanjem izdvojenih poslovnih procesa mogli značajno utjecati na sposobnost lizing društva da ispuni obaveze propisane postojećim propisima i/ili neometanim nastavkom poslovanja,
 - h) poslovni procesi se ne smiju izdvojiti na lice čiji interesi mogu biti u sukobu s interesima lizing društva,
 - i) izdvajanjem poslovnih procesa se ne smije umanjiti efikasnost nadzora nad lizing društvom i
 - j) lizing društvu mora biti omogućeno da u bilo kojem trenutku može licu na koje su izdvojeni poslovni procesi dati dodatnu uputu ili raskinuti ugovor o izdvajanju s trenutnim efektom kada za to postoji opravdani interes.
- (3) Lizing društvo može eksternalizovati aktivnosti kojima se podržava obavljanje osnovne djelatnosti u banku kojoj je lizing društvo supsidijar.
- (4) Odgovornost lizing društva prema drugima se ne može prenijeti na pružaoce usluga.

Član 4.

Interni akti u vezi s izdvajanjem poslovnih procesa

- (1) Lizing društvo dužno je internim aktima propisati postupke u vezi s izdvajanjem poslovnih procesa.
- (2) Interne akte iz stava 1. ovog člana čini jedan ili više dokumenata koji minimalno moraju sadržavati kriterije i postupke vezane za:
 - a) proces donošenja odluke o izdvajanju poslovnih procesa i način odabira pružaoce usluga,

- b) određivanje aktivnosti iz osnovne djelatnosti lizing društva u smislu da bi bez istih bilo onemogućeno pružanje usluga lizinga,
- c) analizu rizika i procjenu utjecaja izdvajanja poslovnih procesa,
- d) analizu pružaoca usluga,
- e) upravljanje ugovornim odnosima s pružaocima usluga i
- f) nadziranje obavljanja aktivnosti koje su predmet ugovora.

Član 5.

Procjena utjecaja i upravljanje rizicima povezanim s izdvajanjem poslovnih procesa

- (1) Lizing društvo dužno je prije donošenja odluke o izdvajanju poslovnih procesa procijeniti utjecaj eksternalizacije, a koji se primarno odnose na finansijsku analizu efekata izdvajanja, finansijske rezultate i kontinuitet poslovanja lizing društva i stepen poteškoća i vremena potrebnog za odabir alternativnog pružaoca usluge ili vraćanje obavljanja tih aktivnosti u lizing društvo ako je potrebno.
- (2) Lizing društvo dužno je uspostaviti odgovarajući sistem upravljanja rizicima povezanim sa izdvajanjem poslovnih procesa.
- (3) Opća pravila za primjenu i uspostavu sistema upravljanja rizicima i sistema internih kontrola u smislu Zakona i propisa donesenih na osnovu Zakona moraju se primijeniti i na upravljanje rizicima koji su povezani s izdvajanjem poslovnih procesa.
- (4) Lizing društvo dužno je za svaki pojedini izdvojeni poslovni proces definirati uloge i odgovornosti organizacionih jedinica ili lica zaduženih za nadzor i upravljanje izdvojenim poslovnim procesom, kao i izlaznu strategiju lizing društva u slučaju prijevremenog prestanka ugovornog odnosa i/ili nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza.

Član 6.

Pristup dokumentaciji i podacima

Lizing društvo dužno je ugovorno obavezati pružaoca usluga da omogući lizing društvu, ovlaštenom revizoru lizing društva, internom revizoru lizing društva i Agenciji blagovremen pristup cjelokupnoj dokumentaciji i svim podacima koji su povezani s izdvojenim poslovnim procesima, a u posjedu su pružaoca usluga.

Član 7.

Nadzor od strane Agencije

- (1) Lizing društvo dužno je osigurati da nadzor od strane Agencije u dijelu poslovanja pružaoca usluga koji ima veze ili se može dovesti u vezu s izdvojenim poslovnim procesom, kao i neposredni nadzor obavljanja aktivnosti koje su predmet ugovora, ni na koji način ne bude onemogućen, ograničen ili otežan.
- (2) Lizing društvo je dužno na zahtjev Agencije dostaviti na uvid zaključene ugovore sa pružaocima usluga, kao i ostalu dokumentaciju u vezi sa izdvajanjem poslovnih procesa, za koju Agencija procijeni kao relevantnu.
- (3) U slučaju da Agencija na osnovu dostavljene dokumentacije iz stava (2) ovog člana procijeni da je ugovor sa pružaocem usluga o izdvajanju poslovnih procesa štetan za lizing društvo ili je zaključen u suprotnosti sa odredbama Zakona i ove odluke, Agencije je ovlaštena:
 - a) zabraniti izdvajanje određenih poslovnih procesa,
 - b) zahtijevati ispunjenje dodatnih uslova,
 - c) zahtijevati izmjenu ili raskid ugovora i
 - d) poduzimati i druge mjere u svrhu poštivanja odredbi Zakona i ove odluke.

Član 8.

Ugovorni odnos lizing društva i pružaoca usluga

- (1) Pri sklapanju ugovora s pružaocem usluga lizing društvo dužno je voditi računa o tome da ugovorne odredbe prema svom obimu i sadržaju pokrivaju rizike povezane s izdvajanjem poslovnih procesa, te da budu adekvatne obimu i kompleksnosti izdvojenih poslova.
- (2) Ugovor s pružaocem usluga mora biti u pisanom obliku, mora jasno definirati sve relevantne podatke i pojmove, uslove, prava i obaveze i odgovornosti ugovornih strana te sadržavati najmanje:
 - a) opis aktivnosti koje su predmet ugovora, te nivo i kvalitet obavljanja traženih usluga,
 - b) trajanje ugovora,
 - c) cijenu usluge i eventualne druge povezane troškove,
 - d) način nadziranja obavljanja aktivnosti koje su predmet ugovora,
 - e) obavezu čuvanja poslovne tajne te obavezu čuvanja i način zaštite povjerljivih podataka,
 - f) obavezu pružaoca usluga da pravovremeno obavijesti lizing društvo o svim činjenicama i promjenama okolnosti koje značajno utječu ili koje bi mogle značajno utjecati na ispunjavanje ugovornih obaveza, postupanja u skladu sa Zakonom ili ovom odlukom,
 - g) obavezu pružaoca usluga da Agenciji omogući obavljanje neposrednog nadzora na lokaciji pružanja usluga, odnosno kod pružaoca usluga, te da osigura pristup dokumentaciji i podacima koji su povezani s izdvojenim poslovnim procesom, a u posjedu su pružaoca usluga,
 - h) opis uslova za raskid i/ili otkaz ugovora, uključujući pravo lizing društva da raskine odnosno otkáže ugovor s pružaocem usluga ako to naloži Agencija,
 - i) opis prava i obaveza ugovornih strana za slučaj prijevremenog prestanka ugovora radi osiguranja kontinuiteta pružanja usluga i
 - j) način rješavanja sporova.

Član 9.

Prelazne i završne odredbe

- (1) Ova odluka stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenim novinama Federacije BiH“.
- (2) Lizing društvo je dužno uskladiti svoje interne akte u skladu sa ovom odlukom u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ove odluke.
- (3) Ugovori koje je lizing društvo zaključilo sa pružaocima usluga o izdvajanju poslovnih procesa prije stupanja na snagu ove odluke, lizing društvo je dužno uskladiti sa ovom odlukom u roku od 6 mjeseci od dana njenog stupanja na snagu.

Broj: U.O.-05-03/17

Sarajevo, 24.07.2017.godine

**Predsjednica
Upravnog odbora**

mr.sc. Ljerka Marić, dipl.ecc., s.r.