



АГЕНЦИЈА ЗА БАНКАРСТВО  
РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

ОДЛУКА  
О УПРАВЉАЊУ ЕКСТЕРНАЛИЗАЦИЈОМ  
(„Службени гласник Републике Српске“, број 114/20)

Подручје	Стандарди за управљање ризиком екстернализације – члан 6
Датум одговора	05.03.2021.
Тема	<b>Надлежност функције усклађености пословања</b>
Питање банке бр. 1	<p>Шта обухвата и на који начин се проводи независна провјера усклађености од стране контролне функције праћења усклађености пословања у смислу наведене одредбе Одлуке?</p> <p>Одредбом члана 6. став 3. тачка 3. Одлуке је прописано да је банка дужна прописати начин провођења, праћења и управљања уговорима о екстернализацији, укључујући, између осталог, независну провјеру усклађености са законским и регулаторним захтјевима и интерним актима банке од стране функције праћења усклађености пословања.</p> <p>Претходним одредбама Одлуке (члан 5. став 1. тачка 7. у вези са ставом 2. тачка 5. прописана је обавеза свих контролних функција да континуирано прате и провјеравају да ли банка екстернализацију активности обавља у складу са законом, Одлуком, другим прописима, стратегијом, политикама, процедурама и другим интерним актима банке.</p> <p>У вези са наведеним, остаје нејасно да ли се контролна функција праћења усклађености пословања треба ограничити на провјеру усклађености управљања уговорима о екстернализацији у смислу њихове усклађености са релевантним прописима или ова активност треба да обухвати цијелокупан процес управљања екстернализацијом унутар Банке у смислу усклађености интерних аката, процеса и уговора о екстернализацији са законом, Одлуком, другим прописима, стратегијом, и другим интерним актима банке.</p> <p>У којим временским интервалима ова контролна функција обавља прописану провјеру (нпр. годишње) и да ли је услов „независности“ провјере испуњен уколико функција праћења усклађености пословања учествује у усклађивању аката банке и прије провођења поступка провјере односно континуирано прати процесе екстернализација у банци?</p> <p>Питање је нарочито значајно разјаснити имајући у виду чињеницу да је функција праћења усклађености пословања релативно нова функција у банкама као и потенцијално различите приступе у погледу надлежности, методологије и организације ове контролне функције у банкама.</p>

Одговор Агенције	<p>Независна провјера усклађености од стране контролне функције праћења усклађености пословања у смислу ове одлуке подразумијева:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• провјеру усклађености свих интерних аката банке којима се регулише област екстернализације са прописима и другим интерним актима банке и</li> <li>• провјеру усклађености сваког уговора о екстернализацији са релевантним прописима и интерним актима банке.</li> </ul> <p>Услов независности је испуњен уколико функција усклађености пословања изврши провјеру усклађености прије усвајања интерних аката банке, односно прије потписивања уговора о екстернализацији или достављања нацрта уговора Агенцији (у случају материјално значајних активности). Проведене провјере усклађености морају се на одговарајући начин документовати, како би релевантна документација могла бити предмет прегледа од стране Агенције, функције интерне ревизије банке и/ или спољног ревизора банке.</p>
<b>Подручје</b>	<b>Анализа екстернализације – члан 8</b>
<b>Тема</b>	<b>Заштита података</b>
Питање банке бр. 2	<p>На који начин се банка може увјерити да пружалац услуге спроводи одговарајуће техничке и организационе мјере потребне за заштиту података, односно да послује на етички и друштвено одговоран начин?</p> <p>Предметним одредбама није прописано на који начин банка стиче увјерење да потенцијални пружалац услуге спроводи одговарајуће техничке и организационе мјере потребне за заштиту података, односно да послује на етички и друштвено одговоран начин.</p> <p>Да ли се садржај официјелне интернет странице пружаоца услуга може сматрати довољним извором информација о етичком пословању или је, као потврда, потребна одговарајућа изјава/ потврда пружаоца услуга?</p> <p>Да ли је закључење посебног уговора којим се уговарају техничке и организационе мјере које је пружалац услуга обавезан да проводи у погледу заштите података адекватан приступ у смислу члана 8. става 3. Одлуке?</p>
Одговор Агенције	<p>Да би се увјерила да пружалац услуга спроводи одговарајуће техничке и организационе мјере потребне за заштиту података, банка може захтијевати од пружаоца услуга да то докаже одговарајућим сертификатима или извјештајима ревизије информационог система пружаоца услуга, односно може сама извршити одговарајуће провјере у циљу доказивања да пружалац услуга испуњава тражене услове (нпр. провјеру може извршити интерна ревизија банке).</p> <p>Уколико се ради о личним подацима, а пружалац услуга их обрађује на локацији изван Републике Српске и Босне и Херцеговине, банка је дужна да се увјери да је правни оквир пружаоца услуга усклађен са „GDPR“ директивом Европске уније, а ако то није случај, дужна је да прије уступања личних података обезбједи дозволу Агенције за безбједност личних података Босне и Херцеговине.</p>

	<p>Да би се увјерила да пружалац услуга послује на етички и друштвено одговоран начин банка је дужна обезбједити од пружаоца услуга релевантне интерне акте и/или сертификате који потврђују тражено.</p>
<b>Тема</b>	<b>Процјена ризика екстернализације</b>
Питање банке бр. 3	<p>У ком тренутку се врши процјена ризика екстернализације у односу на избор понуђача услуге и да ли се ова процјена врши за сваког понуђача услуге? Колико често је потребно вршити процјену ризика екстернализације?</p> <p>Одредбом је прописано да је прије доношења сваке одлуке о екстернализацији банка дужна идентификовати и процијенити све ризике који произилазе из екстернализације. На основу наведеног није јасно у ком тренутку се врши процјена ризика екстернализације у односу на избор понуђача услуге односно да ли се процјена обавља прије избора понуђача услуге и за сваког понуђача услуге посебно и колико често.</p>
Одговор Агенције	<p>Ова процјена са врши прије закључивања уговора са пружаоцем услуга екстернализације. Банка је дужна ову процјену спровести за сваког потенцијалног пружаоца услуге екстернализације. Код материјално значајних активности процјена се врши најмање једном годишње.</p>
<b>Тема</b>	<b>Процјена ризика екстернализације</b>
Питање банке бр. 4	<p>Молимо вас да појасните значење ријечи „према потреби“ у члану 8. став 1. тачка 4. подтачка 2. Није јасно на шта се мисли и шта се подразумијева под дијелом формулације која гласи „према потреби“, те је неопходно појаснити који су то случајеви када банка има потребу, односно обавезу да изради сценарио могућих одгађаја повезаних са ризиком, укључујући догађаје са великим губицима.</p>
Одговор Агенције	<p>Наведена одредба подразумијева да банка ради наведену анализу, уколико пружање услуге која је предмет екстернализације може довести до значајног губитка за банку или њене клијенте (нпр. одржавање банкомата, мобилно и електронско банкарство, и сл.)</p>
<b>Подручје</b>	<b>Уговорни однос банке и пружаоца услуга – члан 9</b>
<b>Тема</b>	<b>Осигурање од професионалне одговорности пружаоца услуге</b>
Питање банке бр. 5	<p>До ког износа минималне суме осигурања је потребно да пружалац услуга има закључен уговор о осигурању од професионалне одговорности?</p> <p>У члану 9. став 4. тачка 3. Одлуке је дефинисано да, између осталих елемената, уговор о екстернализацији материјално значајних активности треба да садржи захтјев да пружалац услуга има уговор о осигурању од професионалне одговорности.</p> <p>Овдје није наведена одговарајућа минимална сума/износ осигурања па се поставља питање да ли овај износ треба бити ограничен на вриједности уговора или одређен</p>

	<p>према другим критеријумима потенцијалне штете која може настати, ако се ради о пружаоцима услуга који нису обавезни закључити уговор о осигурању од професионалне одговорности у складу са прописима који уређују њихов рад?</p>
Одговор Агенције	<p>Минимални износ суме осигурања није прописан Одлуком јер исти зависи од врсте уговора о екстернализацији, вриједности уговора, материјалној значајности екстернализације, итд.</p> <p>Банка ја дужна да процијени да ли износ осигуране суме одговара врсти и материјалној значајности екстернализоване услуге.</p>
<b>Подручје</b>	<b>Ступање на снагу одлуке – члан 18</b>
<b>Тема</b>	<b>Ажурирање излазних стратегија</b>
Питање банке бр. 6	<p>Да ли је потребно поново усвојити излазне стратегије за све постојеће екстернализације, ступањем на снагу Одлуке?</p> <p>Које аспекте је потребно укључити у тестирање континуитета пословања?</p> <p>У ставу 2. наведено је да је банка дужна у оквиру редовног тестирања континуитета пословања укључити и немогућност пружања екстернализоване услуге. Није јасно да ли се овдје мисли само на подршку или комплетан процес да се укључи у тестирање, нпр. без комуникационих линкова нема пословања и слично?</p>
Одговор Агенције	<p>Постојеће излазне стратегије је потребно ревидирати у складу са одредбама Одлуке.</p> <p>У члану 18. Одлуке прописани су рокови до којих је банка дужна да усклади своје пословање са одредбама Одлуке.</p> <p>Излазна стратегија мора садржати све кораке које банка треба предузети у случају пропасти пружаоца услуга или других разлога који могу довести до прекида пружања екстернализоване услуге, како би обезбиједила континуитет пословања било да се ради о обављању екстернализованих активности од стране другог пружаоца услуга или враћању ових активности унутар банке. Такође, неопходно је да банка у оквиру плана континуитета пословања или плана оправка информационог система, укључи сценарио који се односи на немогућност пружаоца услуга да на адекватан начин врши екстернализоване материјално значајне активности и детаљно опише све кораке које ће у том случају предузети.</p> <p>Приликом редовног тестирања плана континуитета пословања банка је дужна да за пружаоце услуга материјално значајних активности провјери:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• да ли се критични пословни процеси, који су подржани овим активностима, могу успоставити на резервној локацији банке,</li> <li>• да ли је пружалац услуга успјешно тестирао свој план континуитета пословања и</li> <li>• да ли су адекватно дефинисани поступци које ће банка предузети у случају пропасти пружаоца услуга.</li> </ul>
<b>Подручје</b>	<b>Право приступа подацима и право на ревизију – члан 12</b>

<b>Тема</b>	<b>Спровођење пенетрационих тестирања</b>
Питање банке бр. 7	<p>Да ли члан 12. став 9. Одлуке подразумијева да се и компанија, пружалац услуга мора тестирати?</p> <p>У предметној одредби је предвиђено да је банка дужна, када је то релевантно, обезбиједити провођење пенетрационих тестирања како би провјерила ефикасност имплементираних мјера заштите, контрола и поступака у подручју ИКТ-а.</p>
Одговор Агенције	<p>Наведена одредба подразумијева да је банка дужна, у случајевима када се подаци кључних ИКТ система или повјерљиви подаци налазе или обрађују код пружаоца услуга (рачунарска центар, кључна SWIFT инфраструктура и сл.), уговорно обавезе пружаоца услуга да спроведе пенетрационо тестирање како би банка била сигурна да је пружалац услуга примјенио најмање исте стандарде квалитета који би били примијењени у случају обављања истих активности унутар банке.</p>
<b>Подручје</b>	<b>Обавјештавање Агенције – члан 14</b>
<b>Тема</b>	<b>Обавјештавање о промјени материјалне значајности</b>
Питање банке бр. 8	<p>Имајући у виду да ступање на снагу Одлуке, банкама намеће обавезу поновне процјене материјалне значајности екстернализованих активности, да ли је довољно да банка обавијести Агенцију о евентуалној промјени материјалне значајности (када нова процјена буде припремљена) или банка Агенцију треба још једном обавјештавати прије потписивања анекса уговора о екстернализацији, када анексирање уговора није резултат промјене материјалне значајности него потребе усклађивања и уноса нових обавезних одредби уговора које намеће Одлука?</p> <p>Наведеном одредбом је прописано да је банка дужна правремено обавијестити Агенцију у случају промјене материјалне значајности претходно екстернализоване активности, те доставити процјену материјалне значајности. Међутим, није јасно да ли је банка дужна доставити додатну информацију о закључивању анекса/нових уговора са пружаоцима услуга када је ово резултат њиховог усклађивања са одредбама Одлуке, а не промјене материјалне значајности.</p>
Одговор Агенције	<p>Како је наведено у члану 14. став 6. Одлуке банка је дужна правремено обавијестити Агенцију у случају промјене материјалне значајности претходно екстернализоване активности, те доставити процјену материјалне значајности.</p> <p>Такође, банка је дужна обавијестити Агенцију о свакој значајнијој промјени уговора о екстернализацији.</p> <p>У наведеном случају, ако се анекс уговора о екстернализацији закључује само из разлога усклађивања уговора са новом Одлуком о управљању екстернализацијом, банка не мора обавјештавати Агенцију прије закључивања анекса уговора.</p>
<b>Подручје</b>	<b>Надзор над екстернализованим активностима – члан 13</b>
<b>Тема</b>	<b>Извјештај о независним процјенама</b>
Питање банке бр. 9	<p>Шта се подразумијева под појмом „извјештаја о независним провјерама“ у члану 13. став 2. тачка 2. Одлуке?</p>

	<p>У поменутој одредби, у контексту надзора над радом пружаоца екстернализованих активности се наводи да Банка оцјењује рад пружаоца услуга, између осталог, на основу „извјештаја о независним провјерама“? На које се провјере овдје мисли и да ли се ова одредба може довести у везу са независном провјером из члана 6. став 3. тачка 3. Одлуке коју обавља контролна функција праћења усклађености пословања? Да ли је у складу са природом и дјелокругом рада контролне функције праћења усклађености пословања провјера рада треће стране односно пружаоца услуга, те на који се начин иста обавља?</p>
Одговор Агенције	<p>Под појмом извјештаја о независним провјерама подразумијевају се извјештаји на бази којих банка проводи ревизију пружаоца услуга, како је прописано чланом 12. Одлуке, а то могу бити: сертификати трећих страна, ревизорски извјештаји трећих страна, извјештаји интерне ревизије које је пружалац услуга ставио на располагање или извјештај интерне или групне ревизије.</p>
<b>Подручје</b>	<b>Материјално значајне активности – члан 4</b>
<b>Тема</b>	<b>Одређивање материјалне значајности</b>
Питање банке бр. 10	<p>Имајући у виду да све банке у Републици Српској, у правилу, пружају услуге електронског и мобилног банкарства, молимо вас за мишљење у погледу процјене материјалне значајности повјеравања ових услуга, сходно образложењу у наставку.</p> <p>Власник екстернализованих активности које су повезане са услугама мобилног и електронског банкарства је, приликом поновне процјене материјалне значајности, оцијенио активности екстернализације мобилног и електронског банкарства нематеријалним. Иницијално су наведене активности у банци, биле оцјењене као материјално значајне.</p> <p>Разлог за такву поновну процјену је у томе да су у питању алтернативни канали за обављање платног промета и да би, у случају њихове недоступности, Банка и даље могла неометано да обавља услуге платног промета путем мреже пословница.</p> <p>С обзиром на то да готово све банке у Републици Српској пружају услуге електронског и мобилног банкарства, потребно нам је мишљење Агенције о томе да ли је, из угла регулатора, прихватљива оваква процјена материјалности наведених активности, имајући у виду и упоредну праксу банака у окружењу.</p> <p>У зависности од вашег одговора, банка ће окончати годишњу процјену материјалности и по потреби, обавијестити Агенцију о промјени, у складу са чланом 14. став 6. Одлуке.</p>
Одговор Агенције	<p>Чланом 4. став 1. тачка 3. Одлуке прописано је да су материјално значајне активности оне активности које банци омогућавају обављање кључних пословних активности и критичних функција.</p> <p>Уколико је банка у складу са Одлуком о плановима опоравка банке и банкарске групе, платни промет одредила као критичну функцију или провођењем Анализе</p>

	утицаја на пословање као кључну пословну активност, дужна је да услуге мобилног, односно електронског банкарства процијени као материјално значајне.
<b>Подручје</b>	<b>Уговорни однос банке и пружаоца услуга</b>
<b>Тема</b>	<b>Осигурање од професионалне одговорност</b>
Датум одговора	28.12.2021.
Питање банке бр. 11	<p>Да ли Банка треба да обезбиједи полису од професионалне одговорности уколико је пружалац услуга лице повезано са банком?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Одлуком о управљању екстернализацијом у члану 9. у ставу 4. прописано је да банка треба захтијевати од пружаоца услуга материјално значајних активности да има уговор о осигурању од професионалне одговорности.</li> <li>Одлуком о управљању екстернализацијом у члану 4. став 3. регулисано је да банке могу екстернализовати материјално значајне активности и чланицама банкарске групе.</li> <li>Банка је екстернализовала материјално значајну активност - пружање услуге „SWIFT-a” у матичној банци.</li> </ol> <p>Матична банка посједује полису од професионалне одговорности, али иста није примјењива на чланице Групе, јер би то значило да матична банка осигурава властиту штету.</p>
Одговор Агенције	<p>4. У случају када банка екстернализује материјално значајну активност надређеној банци у банкарској групи или другој чланици банкарске групе којој припада банка са сједиштем у Републици Српској, банка може да закључи уговор о екстернализацији материјално значајне активности, без обавезе да пружалац услуге обезбиједи полису осигурања од професионалне одговорности.</p>
<b>Подручје</b>	<b>Обавјештавање Агенције</b>
<b>Тема</b>	<b>Промјене уговора о екстернализацији</b>
Датум одговора	28.04.2022.
Питање банке бр. 12	<p>Да ли је банка након обавјештавања Агенције о промјенама из члана 14. став 4. и 6. Одлуке, а прије потписивања анекса уговора о екстернализацији, односно одобравања конкретне промјене у вези са екстернализацијом, обавезна да сачека повратну информацију (обавјештење) или одређену сагласност Агенције?</p> <p>Члан 14. став 4. и став 6. Одлуке прописује обавезу банке да о свакој значајнијој промјени у вези са екстернализацијом укључујући ангажовање или замјену подуговарача, те о промјени процјене материјалне значајности екстернализације, правовремено обавијести Агенцију. Међутим, нејасно је да ли ће након пријема обавјештења из цитираних ставова Агенција доставити обавјештење банци којим ће дати сагласност за промјене или ће Агенција само прихватити информацију без издавања посебне сагласности. С тим у вези молимо за појашњење да ли банка након обавјештавања Агенције и достављања процјене ризика, а прије потписивања анекса уговора о екстернализацији односно одобравања конкретне промјене у вези са екстернализацијом обавезна да сачека повратну информацију (обавјештење) или одређену сагласност Агенције.</p>
Одговор Агенције	<p>У случају промјена уговора о екстернализацији, банка је дужна, у складу са одредбама члана 14. став 4. Одлуке правовремено обавијестити Агенцију о свакој значајној промјени (укључујући и ангажовање или замјену ангажованих подизвођача) и/или озбиљним догађајима који би евентуално могли материјално</p>

угрозити уговор о екстернализацији и имати посљедице на пословне активности, профитабилност или репутацију банке.

Ако банка намјерава измијенити уговор о екстернализацији, а да се при томе не мијења екстернализована активност, пружалац услуге или та измјена не утиче на резултате анализе прије екстернализације коју банка спроводи у складу са чланом 8. Одлуке, дужна је у складу са чланом 14. став 7. Одлуке најкасније 15 дана прије закључења анекса уговора о томе обавијестити Агенцију и доставити јој нацрт тог анекса.

У наведеном случају, кад је у питању уговор за који је Агенција већ дала сагласност није потребно посебно одобрење Агенције, односно довољно је да банка обавијести Агенцију о предметним измјенама прије потписивања анекса уговора о екстернализацији.

У случају да Агенција сматра да предложене измјене уговора нису повољне за банку, Агенција ће у складу са чланом 16. Одлуке банци наложити специфичне услове, односно забрану конкретне екстернализације или анекса уговора о екстернализацији прије истека рока од 15 дана за потписивање уговора.