

На основу члана 5. став 1. тачка б, члана 20. став 2. тачка б. и члана 37. Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске („Службени гласник Републике Српске”, број 59/13 и 4/17), члана 114. Закона о банкама Републике Српске („Службени гласник Републике Српске”, број 4/17, 19/18 и 54/19), члана 6. став 1. тачка б. и члана 19. тачка б. Статута Агенције за банкарство Републике Српске („Службени гласник Републике Српске”, број 63/17), Управни одбор Агенције за банкарство Републике Српске, на 27. сједници, одржаној 29.10.2020. године, доноси

О Д Л У К У **О УПРАВЉАЊУ ЕКСТЕРНАЛИЗАЦИЈОМ**

Предмет

Члан 1.

- (1) Овом одлуком утврђују се минимални стандарди које је банка дужна да обезбиједи у поступку спровођења екстернализације те управљања екстернализацијом и ризиком екстернализације.
- (2) Одредбе ове одлуке примјењују се на банке са сједиштем у Републици Српској, којима је Агенција за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) издала дозволу за рад.
- (3) Банка је дужна примјењивати одредбе ове одлуке на појединачној и консолидованој основи.
- (4) На питања везана за управљање ризицима у банкама која нису регулисана овом одлуком, а регулисана су законом или другим подзаконским прописима, примјењују се одредбе тог закона или другог подзаконског прописа.

Појмови

Члан 2.

- (1) Поједини појмови који се користе у овој одлуци имају сљедеће значење:
 - 1) **Екстернализација (енгл. *outsourcing*)** представља уговорно повјеравање обављања активности банке пружаоцима услуга, које би банка иначе обављала сама.
 - 2) У смислу ове одлуке, екстернализацијом се не сматрају:
 1. активности које по закону обавља пружалац услуга (нпр. спољна ревизија),
 2. услуге сервиса за међубанкарску комуникацију (*SWIFT*) у случају када се кључни ресурси информационог система налазе унутар банке,
 3. услуге сервиса за међубанкарску комуникацију и трговање (*Reuters, Bloomberg* и сл.),
 4. коришћење услуга пружања информација о тржишту од стране *ECAI*-а (*Moody's, Standard & Poor's, Fitch* и сл.),
 5. услуге глобалне мрежне инфраструктуре (*Visa, MasterCard* и сл.),
 6. услуге кореспондентског банкарства,
 7. системи поравнања и услуге намирена,
 8. најам, закуп и набавка робе (нпр. пластичних картица, читача картица, канцеларијског материјала, рачунара, намјештаја и др.), те
 9. друге активности које банка иначе не обавља сама (нпр. архитектонске услуге, услуге чишћења, услуге одржавања објеката, сервисно одржавање службених аутомобила, угоститељске услуге, комуналне услуге, путничке услуге, поштанске услуге, пружање правних мишљења и заступање на суду и пред органима управе, здравствене услуге и др.).
 - 3) **Активности које би банка иначе обављала сама** јесу активности које банци омогућавају обављање дјелатности пружања банкарских и/или финансијских услуга, укључујући и активности којима се подржава обављање тих дјелатности.
 - 4) **Ризик екстернализације** је заједнички назив за све ризике који настају када банка уговорно повјерава пружаоцима услуга обављање активности које би иначе сама обављала.

- 5) **Критичне функције** – у складу са чланом 2. став 1. тачка 34. Закона о банкама Републике Српске (у даљем тексту: Закон о банкама), јесу активности, услуге или послови чији би прекид обављања вјероватно довео до угрожавања стабилности финансијског сектора или поремећаја у пружању неопходних услуга реалном сектору услед величине и тржишног учешћа субјекта који их обавља и његове повезаности са осталим учесницима у финансијском сектору, а нарочито узимајући у обзир могућност да неко други несметано преузме обављање ових активности, услуга или послова.
- 6) **Кључне функције у банци** – у складу са чланом 76. Закона о банкама, јесу контролне функције и остале функције у банци које имају значајан утицај на управљање и пословање банком.
- 7) **Контролне функције** – у складу са чланом 92. Закона о банкама, јесу: функција управљања ризицима, функција праћења усклађености пословања и функција интерне ревизије.
- 8) **Кључне пословне активности** – у складу са чланом 2. став 1. тачка 35. Закона о банкама, јесу пословне активности и услуге повезане са овим активностима чијим се обављањем остварује значајан дио прихода или добити за банку или банкарску групу којој та банка припада.
- 9) **Пружалац услуга** је трећа страна која обавља одређену екстернализовану активност дјелимично или у цјелини, на основу уговора закљученог са банком.
- Пружалац услуга може бити:
1. чланица банкарске групе,
 2. правно лице које је према прописима државе у којој је основано, односно у којој има сједиште, овлашћено за обављање дјелатности која је предмет екстернализације или
 3. физичко лице које је према прописима државе у којој има пребивалиште овлашћено за обављање дјелатности која је предмет екстернализације.
- 10) **Подизвођач** је правно лице којем је пружалац услуга повјерио обављање дијела уговора, односно специфичних задатака, које је пружалац услуга уговорио са банком.
- 11) **Услуге *cloud*-а** јесу услуге које се пружају коришћењем *cloud* инфраструктуре, односно модела који омогућава општеприсутан, прилагодљив, „по захтјеву” приступ мрежи заједничке групе подесивих рачунарских ресурса (нпр. мрежа, сервера, складишта података, апликација и услуга) које могу брзо снабдјевати кориснике уз минималан напор управљања или интеракције са добављачем услуге. Разликујемо три типа услуга (инфраструктура као услуга – *IaaS*, платформа као услуга – *PaaS*, софтвер као услуга – *SaaS*) и четири модела употребе (јавни, приватни, заједнички и хибридни).
- 12) **Јавни *cloud*** јесте *cloud* инфраструктура којој може приступити шира јавност.
- 13) **Приватни *cloud*** јесте *cloud* инфраструктура којој може приступити само један субјект.
- 14) **Заједнички *cloud*** јесте *cloud* инфраструктура расположива само одређеном броју субјеката.
- 15) **Хибридни *cloud*** јесте *cloud* инфраструктура која је састављена од двије или више различитих *cloud* инфраструктура (нпр. јавни и приватни).
- (2) Појмови који нису дефинисани овим чланом, а користе се у овој одлуци, имају значење у складу са законским прописима и другим подзаконским прописима.

Услови за екстернализацију

Члан 3.

- (1) Банка смије екстернализовати активности које јој омогућавају обављање дјелатности пружања банкарских или финансијских услуга, укључујући и активности којима се подржава обављање тих дјелатности, ако екстернализација не нарушава:
- 1) обављање редовног пословања банке,
 - 2) ефикасно управљање ризицима банке,

- 3) систем унутрашњих контрола банке и
 - 4) могућност обављања надзора Агенције над екстернализованим материјално значајним активностима.
- (2) Банка не смије екстернализовати дјелатност пружања банкарских или финансијских услуга за које је добила дозволу за рад и овлашћење од стране Агенције, у складу са важећим прописима.
 - (3) Банка уговорима о екстернализацији не смије делегирати или пренијети права и обавезе органа управљања које се, између осталог, односе на успостављање стратегије, политике и процедура за управљање ризицима.
 - (4) Банка не смије екстернализовати кључне функције у банци, укључујући и контролне функције.
 - (5) Изузетно од става 4. овог члана, банка смије екстернализовати активности интерне ревизије које се односе на одређене специфичне сегменте пословања који захтијевају посебна специјалистичка знања (нпр. интерна ревизија информационог система) уз сљедеће услове:
 - 1) да банка повјери активност интерне ревизије привредном друштву које је овлашћено за обављање интерне ревизије или чланица исте банкарске групе,
 - 2) да се приликом спровођења интерне ревизије поштују одредбе Закона о банкама и подзаконских прописа Агенције којима се регулише област интерне ревизије у Републици Српској,
 - 3) да лица која обављају интерну ревизију посједују стручна знања и вјештине из области која је предмет интерне ревизије (нпр. међународно признате сертификате за ревизију информационог система),
 - 4) да банка, уколико спровођење интерне ревизије одређеног сегмента пословања повјери привредном друштву за ревизију, обезбиједи да исто привредно друштво не може у тој години вршити спољну ревизију тог сегмента пословања банке.

Материјално значајне активности

Члан 4.

- (1) Материјално значајне активности јесу:
 - 1) активности од таквог значаја да било каква слабост или грешка у пружању тих активности може имати знатан утицај на могућност банке да задовољи законске и регулаторне захтјеве и/или настави своје пословање, односно пружање банкарских услуга и активности,
 - 2) активности које могу имати знатан утицај на управљање ризицима и финансијски резултат банке,
 - 3) активности које банци омогућавају обављање кључних пословних активности и критичних функција и
 - 4) све активности везане за обављање функције интерне ревизије, које се у складу са чланом 3. став 5. могу екстернализовати.
- (2) Приликом процјене да ли је активност која се екстернализује материјално значајна банка узима у обзир сљедеће:
 - 1) Да ли је уговор о екстернализацији директно повезан са пружањем банкарских услуга и обављањем послова за које је банка добила дозволу за рад;
 - 2) Могући утицај било каквог прекида екстернализоване активности или немогућности пружаоца услуга да континуирано и на адекватан начин врши екстернализоване активности на:
 1. краткорочно и дугорочно пословање банке, укључујући, ако је примјенљиво, утицај на финансијски резултат, капитал и ликвидност,
 2. континуитет пословања банке,
 3. оперативни ризик, укључујући ризик извршења, ризик информационо-комуникационих технологија (у даљем тексту: ИКТ) те правни ризик,
 4. репутациони ризик,

5. план опоравка и реструктурирања, могућност реструктурирања и континуитет пословања банке у ситуацији ране интервенције, опоравка или реструктурирања;
 - 3) Могући утицај уговора о екстернализацији на способност банке да:
 1. утврђује и прати ризике те управља њима,
 2. испуњава све законске и регулаторне захтјеве,
 3. проводи ревизију екстернализованих активности у складу са чланом 17. ове одлуке;
 - 4) Могући утицај на услуге које банка пружа својим клијентима;
 - 5) Све уговоре о екстернализацији, укупну изложеност банке према истом пружаоцу услуга и могући кумулативни ефекат уговора о екстернализацији који се односе на исти сегмент пословања;
 - 6) Величину и сложеност подручја пословања обухваћеног екстернализацијом;
 - 7) Могућност прилагођавања предложеног уговора о екстернализацији без замјене или ревидирања основног уговора;
 - 8) Могућност преноса, уговорно и у пракси, уговора о екстернализацији на другог пружаоца услуга ако је то потребно, укључујући процијењене ризике, препреке за обезбјеђење континуитета пословања, трошкове и временски оквир у којем то треба учинити („замјењивост”);
 - 9) Околности које могу довести до тога да активност која иницијално није процијењена као материјално значајна накнадно постане материјално значајна;
 - 10) Могућност враћања екстернализоване активности унутар банке, ако је то потребно;
 - 11) Заштиту података и могући утицај повреде повјерљивости или пропуста у обезбјеђивању расположивости и интегритета података на банку и њене клијенте.
- (3) Банка смије екстернализовати материјално значајне активности сљедећим пружаоцима услуга:
- 1) чланици банкарске групе или
 - 2) било којем правном лицу које је према прописима државе у којој је основано, односно у којој има сједиште, овлашћено за обављање дјелатности које су предмет екстернализације.

Одговорности надзорног одбора и управе банке

Члан 5.

- (1) Надзорни одбор дужан је, као минимум, да:
- 1) успостави адекватан систем управљања екстернализацијом и ризиком екстернализације те свим другим ризицима повезаним са екстернализацијом,
 - 2) донесе адекватне стратегије, односно политике за управљање ризиком екстернализације, обезбиједи услове за њихово спровођење и надзире њихово спровођење, узимајући у обзир пословни модел банке и склоност ка преузимању ризика,
 - 3) обезбиједи поступање банке по закону, овој одлуци и другим прописима, стратегији, односно политикама,
 - 4) идентификује потенцијални сукоб интереса, процијени га и управља њиме,
 - 5) пропише садржај и периодичност извјештавања надзорног одбора и других релевантних одбора, тијела или лица у вези са екстернализованим активностима, а најмање једном годишње,
 - 6) доноси одлуку о материјално значајној екстернализацији и
 - 7) успостави ефикасан систем унутрашње контроле и обезбиједи да контролне функције банке континуирано прате и провјеравају да ли банка екстернализацију активности обавља у складу са законом, овом одлуком, другим прописима, стратегијом, политикама, процедурама и другим интерним актима банке.
- (2) Управа банке дужна је, као минимум, да:
- 1) припрема и надзорном одбору предлаже стратегије, односно политику за управљање ризиком екстернализације, те доноси остале интерне акте у вези са екстернализацијом,

- 2) најмање једном годишње анализира стратегије и политике за управљање ризиком екстернализације, прилагођава их промјенама економско-тржишних услова и предлаже надзорном одбору њихово усвајање,
 - 3) успостави и обезбиједи примјену процедура за идентификацију, мјерење, односно процјену, праћење, анализу и контролу ризика екстернализације те свих других ризика повезаних са екстернализацијом,
 - 4) обезбиједи праћење економских и тржишних услова ради предвиђања могућих промјена, укључујући финансијско стање пружаоца услуга,
 - 5) обезбиједи спровођење ефикасног система унутрашње контроле и услове да контролне функције банке континуирано прате и оцјењују политике, процедуре и остале интерне акте и њихово спровођење,
 - 6) обезбиједи повјерљивост у смислу заштите података и других информација путем уговора,
 - 7) обезбиједи несметан ток релевантних информација са пружаоцем услуга,
 - 8) правовремено обезбиједи несметано спровођење екстернализованих активности које су материјално значајне (нпр. када се та активност преноси на другог пружаоца услуга, када банка преузима наведену активност од пружаоца услуге и слично) и
 - 9) успостави и имплементира одговарајући систем извјештавања управе и надзорног одбора о екстернализованим активностима.
- (3) Органи управљања банке задржавају пуну одговорност за ефикасну примјену ове одлуке и усклађивање предметне екстернализације са свим регулаторним захтјевима и у случају екстернализације активности у оквиру исте банкарске групе.

Стандарди за управљање ризиком екстернализације

Члан 6.

- (1) Банка је дужна успоставити ефикасан систем управљања екстернализацијом и ризиком екстернализације, сразмјеран врсти, обиму и сложености послова банке и сложености екстернализованих активности.
- (2) Банка је дужна обезбиједити да чланови органа управљања банке имају вјештине и способности које обезбјеђују адекватно управљање екстернализованим активностима и надзор над њима те да екстернализоване активности буду на адекватан начин обухваћене системом унутрашњих контрола банке.
- (3) Банка је дужна донијети и спроводити одговарајуће интерне акте којима се прописују поступци у вези са екстернализацијом, а који обухватају, као минимум, следеће:
 - 1) Јасно дефинисане надлежности и одговорности у погледу доношења одлука о екстернализацији и њиховим измјенама, управљања екстернализацијом и ризиком екстернализације унутар банке;
 - 2) Процедуре и поступке који се проводе прије склапања уговора са пружаоцем услуга, укључујући:
 1. дефинисање пословних захтјева у погледу уговора о екстернализацији,
 2. критеријуме и поступке за утврђивање материјално значајних активности,
 3. начин утврђивања, процјене и ублажавања ризика који произилазе из екстернализације,
 4. начин спровођења дубинске анализе потенцијалних пружалаца услуга у зависности од резултата процјене ризика,
 5. поступке за утврђивање и процјену потенцијалних сукоба интереса, управљање тим сукобима и њихово смањење,
 6. начин планирања континуитета пословања,
 7. дефинисање критеријума за избор пружаоца услуга и
 8. поступак одобравања нових уговора о екстернализацији;

- 3) Начин спровођења, праћења и управљања уговорима о екстернализацији, укључујући:
 1. континуирану процјену рада пружаоца услуга,
 2. поступке обавјештавања о промјенама и поступања банке у случају промјена уговора о екстернализацији или околностима у вези са пружаоцем услуга (нпр. финансијско стање, организациона или власничка структура, односи са подизвођачима итд.),
 3. независну провјеру усклађености са законским и регулаторним захтјевима и интерним актима банке од стране функције праћења усклађености пословања и
 4. поступке обнављања уговора;
 - 4) Начин документовања и вођења регистра о екстернализованим активностима;
 - 5) Начин дефинисања излазних стратегија и поступака за отказ или раскид уговора;
 - 6) Начин обављања надзора над активностима које су предмет уговора, односно обавезе и одговорности надлежног организационог дијела, обезбјеђујући адекватан ниво знања и искуства запослених који обављају надзор над екстернализацијом и управљање њоме и
 - 7) начин извјештавања надзорног одбора и управе банке о активностима и ризицима екстернализације.
- (4) Банка треба у својим интерним актима направити разлику између:
- 1) екстернализација материјално значајних активности и других екстернализација,
 - 2) екстернализација унутар групе и екстернализација изван групе и
 - 3) екстернализација пружаоцима услуга у Босни и Херцеговини и екстернализација пружаоцима услуга у другим земљама.

Регистар екстернализованих активности

Члан 7.

- (1) Банка је дужна да води детаљан регистар екстернализованих активности, који као минимум треба да садржи сљедеће податке:
 - 1) број, назив и датум потписивања уговора,
 - 2) трајање уговора као и уговорени отказни рок,
 - 3) предмет екстернализације, опис екстернализованих активности, податке који се екстернализују и информацију о томе да ли се врши пренос личних података,
 - 4) процјену трошкова екстернализације на годишњем нивоу,
 - 5) назив пружаоца услуге,
 - 6) процјену трошкова екстернализације на годишњем нивоу,
 - 7) назив подизвођача у случају ангажмана,
 - 8) ознаку материјалне значајности и кратак опис разлога зашто се активност сматра материјално значајном,
 - 9) име лица, односно назив организационог дијела банке одговорног за екстернализацију,
 - 10) земљу или земље гдје ће се услуга вршити, локацију чувања и обраде података,
 - 11) у случају пружања услуге *cloud*-а, тип услуге, модел употребе, врсту података и локацију њиховог чувања,
 - 12) датум посљедње процјене материјалне значајности активности.
- (2) У случају екстернализације материјално значајних активности, регистар екстернализованих активности, поред наведеног у ставу 1. овог члана, треба да садржи и:
 - 1) списак свих банака или привредних друштава унутар исте групе који користе те екстернализоване услуге, уколико је примјенииво,
 - 2) податак да ли је пружалац услуга или подизвођач дио групе или је у власништву неке од чланица групе,
 - 3) мјеродавно право,

- 4) датум посљедње процјене ризика везане уз дату екстернализацију и преглед главних закључака,
- 5) датум посљедње и сљедеће планиране ревизије, ако је примјењиво,
- 6) називе свих подизвођача којима је екстернализовано обављање дијелова материјално значајних активности,
- 7) резултат процјене замјењивости пружаоца услуга (лака, тешка, немогућа), те могућност да банка настави обављање екстернализоване материјално значајне активности или утицај прекида у обављању материјално значајне активности,
- 8) идентификацију алтернативних пружалаца услуга у складу са тачком 7. овог става,
- 9) податак о томе да ли је екстернализована материјално значајна активност која подржава пословне активности које су временски критичне.

Анализа прије екстернализације

Члан 8.

- (1) Прије доношења сваке одлуке о екстернализацији банка је дужна:
 - 1) Утврдити да ли планирани пословни однос, односно планирани уговор са пружаоцем услуга одговара дефиницији екстернализације. У оквиру те процјене банка треба узети у обзир да ли пружалац услуга активност (или неки њен дио) која му се екстернализује извршава редовно или континуирано и да ли та активност (или неки њен дио) представља активност коју би банка иначе обављала сама;
 - 2) Процијенити да ли су испуњени услови за екстернализацију из члана 3. ове одлуке;
 - 3) Процијенити сложеност екстернализованих услуга и њихову материјалну значајност у складу са чланом 4. ове одлуке;
 - 4) Идентификовати и процијенити све ризике који произилазе из екстернализације, а најмање:
 1. Утврдити и разврстати релевантне активности и повезане податке и системе с обзиром на њихову осјетљивост и потребне мјере заштите;
 2. Спровести детаљну анализу активности и повезаних података и система које обухвата екстернализација, те размотрити могуће ризике, прије свега оперативне, укључујући правни, репутациони, ИКТ ризик и ризик усклађености. Ова процјена треба укључивати, према потреби, сценарије могућих догађаја повезаних са ризиком, укључујући догађаје с великим губицима. У оквиру анализе сценарија банка треба процијенити могући утицај прекида пружања услуга или њиховог неадекватног пружања, укључујући ризике који произилазе из неуспјешних или неадекватних процеса, система, пропуста у раду запослених или екстерних догађаја;
 3. Размотрити утицај ризика концентрације који произилазе из екстернализације значајном пружаоцу услуга којег није једноставно замијенити и већег броја уговора о екстернализацији склопљених са истим пружаоцем услуга или повезаним пружаоцима услуга, те укупне ризике који произилазе из екстернализованих активности банке;
 4. Утврдити ризик који може произилазити из потребе пружања финансијске подршке пружаоцу услуга који се суочава са потешкоћама или због потребе преузимања његових пословних дјелатности;
 5. Размотрити утицај локације пружаоца услуга (у БиХ или изван БиХ), могућа ограничења у погледу надзора повезана са земљама у којима ће се пружати екстернализоване услуге и складиштити и обрађивати подаци, те размотрити политичку стабилност и безбједносно стање предметних држава, као и релевантни регулаторни оквир;
 6. Дефинисати и донијети одлуку о адекватном нивоу заштите повјерљивости података, континуитету пословања пружаоца услуга, те интегритету података и система у контексту планиране екстернализације. Банка треба да размотри и конкретне мјере које се односе на складиштење, употребу и пренос података, укључујући могућност употребе технологија енкрипције;

- 5) Спровести одговарајућу анализу потенцијалних пружаоца услуга;
 - 6) Ако уговор о екстернализацији материјално значајне активности укључује могућност да пружалац услуга ангажује подизвођача, банка треба да узме у обзир све повезане ризике, укључујући додатне ризике који могу настати ако је локација подизвођача у земљи различитој од оне у којој је пружалац услуга и
 - 7) Утврдити и процијенити сукобе интереса који би могли произаћи из екстернализације, те предузети одговарајуће мјере ради управљања тим сукобима интереса.
- (2) Када је ријеч о материјално значајним активностима, банка треба спровести дубинску анализу пружаоца услуга, тј. треба обезбиједити да пружалац услуга има пословни углед, одговарајуће способности, стручност, капацитете, ресурсе (нпр. људске, ИКТ, финансијске), организациону структуру, те да је регистрован за обављање материјално значајних активности. Ово укључује и:
- 1) анализу пословног модела, природу, величину, сложеност, финансијско стање и власничку структуру пружаоца услуга,
 - 2) анализу дугорочних односа са пружаоцима услуга који су већ процијењени и пружају услуге банци.
- (3) Ако екстернализација укључује обраду личних или повјерљивих података, банка се треба увјерити да пружалац услуга спроводи одговарајуће техничке и организационе мјере потребне за заштиту података.
- (4) Банка треба предузети одговарајуће кораке како би обезбиједила да пружаоци услуга поступају у складу са њеним вриједностима и кодексом понашања. Конкретно, када је ријеч о пружаоцима услуга у другим земљама и, ако је примјењиво, њиховим подизвођачима, банка се треба увјерити да пружалац услуга послује на етички и друштвено одговоран начин.
- (5) Одлука о екстернализацији треба бити усклађена са пословном стратегијом и циљевима банке и треба да садржи образложење које обухвата детаљан опис активности које се намјеравају екстернализовати и разлоге доношења одлуке о екстернализацији.

Уговорни однос банке и пружаоца услуга

Члан 9.

- (1) При склапању уговора са пружаоцем услуга банка је дужна водити рачуна о томе да уговорне одредбе према свом обиму и садржају буду одговарајуће, тј. сразмјерне ризицима екстернализације те обиму и сложености екстернализованих активности.
- (2) Банка је дужна са пружаоцем услуга склопити уговор у писаном облику, који ће јасно дефинисати све релевантне појмове, услове, права, обавезе и одговорности уговорних страна.
- (3) Уговор о екстернализацији као минимум садржи сљедеће:
 - 1) детаљан опис активности које су предмет уговора,
 - 2) мјесто, вријеме и начин испуњавања уговорних обавеза,
 - 3) трајање уговора, тј. датум почетка и краја уговора,
 - 4) начин надзора над обављањем активности које су предмет уговора од стране банке на континуираној основи, те обавезу извјештавања банке од стране пружаоца услуга,
 - 5) опис очекиваног квалитета и нивоа услуга,
 - 6) финансијске обавезе уговорних страна,
 - 7) локацију гдје ће се активност извршавати, укључујући евентуално складиштење података и услове који се морају испунити, те захтјев о обавјештавању банке уколико пружалац услуге одлучи да промијени локацију обављања активности,
 - 8) могућност ангажовања подизвођача, уз навођење неопходних услова,
 - 9) обавезу пружаоца услуга да при пружању услуга у потпуности поступа у складу са постојећим прописима Републике Српске и Босне и Херцеговине,

- 10) обавезу чувања пословне тајне, те обавезу чувања и начин заштите повјерљивих података, захтјеве за расположивост и интегритет релевантних података,
 - 11) обавезу пружаоца услуга да правовремено обавијести банку о свим чињеницама и промјенама околности које знатно утичу, или би могле знатно утицати, на испуњавање уговорних обавеза,
 - 12) детаљан опис услова за раскид и/или отказ уговора, укључујући право банке да раскине, односно откаже уговор са пружаоцем услуга (на захтјев банке или по налогу Агенције),
 - 13) одредбе у погледу правовременог отклањања безбједносних ризика и других недостатака идентификованих у пружању услуге (на захтјев банке или по налогу Агенције),
 - 14) право приступа подацима од стране банке у случају стечаја, реструктурирања или прекида пословних активности пружаоца услуга,
 - 15) обавезу пружаоца услуга о сарадњи са Агенцијом, укључујући и друга лица која она именује,
 - 16) избор мјеродавног права и
 - 17) начин рјешавања спорова.
- (4) Уколико се ради о екстернализацији материјално значајних активности, уговор, осим одредаба из става 3. овог члана, мора садржати и сљедеће:
- 1) обавезу пружаоца услуга да Агенцији омогући обављање директног надзора над дијелом пословања пружаоца услуга који има везе или се може довести у везу са екстернализацијом, као и директни надзор над обављањем активности које су предмет уговора, те да обезбиједи правовремен, неограничен и несметан приступ документацији, просторијама, одговорним лицима и подацима који су повезани са екстернализацијом, а у посједу су пружаоца услуга,
 - 2) обавезу пружаоца услуга да неће трећим лицима открити или објавити посјету од стране Агенције,
 - 3) захтјев да пружалац услуга има уговор о осигурању од професионалне одговорности,
 - 4) детаљан опис права и обавеза уговорних страна у случају покретања поступка реструктурирања банке, посебно узевши у обзир овлашћења Агенције из чл. 235–238. Закона о банкама,
 - 5) детаљан опис права и обавеза уговорних страна у случају пријевременог престанка уговора ради обезбјеђења континуитета пружања услуга,
 - 6) захтјеве за примјену и тестирање планова континуитета пословања.
- (5) Пружалац услуга има обавезу да, прије закључења уговора са подизвођачем, обезбиједи да је уговор пружаоца услуга са подизвођачем усаглашен са ставкама уговора банке и пружаоца услуга, те да подизвођач испуњава све захтјеве дефинисане уговором, овом одлуком и другим законским и подзаконским прописима, као и да обезбиједи иста права приступа и надзора банци и Агенцији као што је обезбиједио пружалац услуга.
- (6) У случају екстернализације дијела материјално значајне активности на подизвођача потребно је да банка уговором захтијева од пружаоца услуга и сљедеће:
- 1) Детаљан опис активности које ће бити пренесене на подизвођача;
 - 2) Навођење одређених услова који морају бити испуњени у том случају;
 - 3) Обавезу пружаоца услуге да у писаном облику и у складу са уговореним роковима обавијести банку о сваком планираном ангажовању подизвођача или значајним промјенама, посебно уколико оне могу утицати на способност пружаоца услуга да испуни своје обавезе из уговора о екстернализацији. Уговорени рокови за обавјештавање банке требају најмање омогућити банци да спроведе процјену ризика прије ангажовања подизвођача или значајних промјена;
 - 4) Обавезу пружаоца услуга да врши контролу над пренесеним активностима;

- 5) Да обезбиједи да банка има право приговора на планирано ангажовање подизвођача или њене значајне промјене или да се захтијева изричито одобрење банке за планирано ангажовање подизвођача или њене значајне промјене и
 - б) Могућност банке да раскине уговор у случају да пренос услуга на подизвођача повећава ризике којима је банка изложена самом екстернализацијом.
- (7) Уговором о екстернализацији треба изричито омогућити банци да откаже уговор, у складу са мјеродавним правом, у сљедећим ситуацијама:
- 1) ако пружалац услуга крши мјеродавно право, прописе или уговорне одредбе,
 - 2) ако се утврде препреке које би могле измијенити начин обављања екстернализоване активности,
 - 3) ако постоје материјално значајне промјене које утичу на екстернализацију или пружаоца услуга (нпр. ангажовање подизвођача или промјена подизвођача),
 - 4) ако постоје слабости у погледу управљања повјерљивим, личним или на други начин осјетљивим подацима или информацијама или у погледу њихове безбједности и
 - 5) ако Агенција изда такав налог (на примјер, ако Агенција због екстернализације више није у могућности ефикасно обављати надзор над банком).
- (8) Уговором о екстернализацији треба дефинисати могућност преноса екстернализације на другог пружаоца услуга или враћања активности унутар банке. Из тог разлога писаним уговором о екстернализацији треба:
- 1) јасно утврдити обавезе постојећег пружаоца услуга у случају преноса екстернализоване активности на другог пружаоца услуга или враћања активности унутар банке, укључујући обавезе у погледу поступања са подацима,
 - 2) утврдити одговарајући отказни рок како би се смањио ризик прекида обављања екстернализоване активности и
 - 3) утврдити обавезу пружаоца услуга да пружи подршку банци приликом преноса активности у случају раскида и/или отказа уговора о екстернализацији.

Излазна стратегија

Члан 10.

- (1) Банка је дужна, у складу са чланом 6. став 3. тачка 5. ове одлуке, да усвоји излазну стратегију и поступке за случајеве када дође до отказа уговора о екстернализацији, стечаја или ликвидације пружаоца услуга, нарушавања квалитета екстернализованих активности и потенцијалних пословних поремећаја проузрокованих неодговарајућим или неуспјешним обављањем екстернализоване активности. Излазна стратегија укључује:
 - 1) циљеве,
 - 2) анализу утицаја у смислу идентификовања потребних финансијских и људских ресурса у циљу имплементације стратегије и времена које је потребно за њено спровођење,
 - 3) распојелу одговорности и надлежности за управљање излазном стратегијом и преносом активности,
 - 4) критеријуме по којима се оцјењује да ли је пренос активности и података извршен на адекватан начин,
 - 5) индикаторе који треба да упућују на активирање излазне стратегије,
 - б) стратегију наставка обављања екстернализованих активности од стране другог пружаоца услуга или враћање истих активности унутар банке, те обезбјеђење услова за њено спровођење.
- (2) Банка је дужна да у оквиру свог редовног тестирања континуитета пословања укључи и сценарио везан за немогућност пружаоца услуга да на адекватан начин врши екстернализоване материјално значајне активности. Наведени сценарио треба да укључи и могућност стечаја или ликвидације пружаоца услуга или утицај релевантних ризика на пословање пружаоца услуге (нпр. политички ризици у држави пружаоца услуга).

Безбједност података

Члан 11.

- (1) Банка треба обезбиједити да пружаоци услуга, кад је то релевантно, поштују одговарајуће стандарде ИКТ безбједности.
- (2) Према потреби (нпр. кад је ријеч о екстернализацији услуга *cloud*-а или другој екстернализацији у подручју ИКТ-а), банка треба у уговору о екстернализацији дефинисати захтјеве у погледу безбједности података и система те континуирано пратити усклађеност са тим захтјевима.
- (3) У случају екстернализације услуга *cloud*-а и других уговора о екстернализацији, који укључују руковање личним или повјерљивим подацима те њихов пренос, банка треба примјењивати приступ заснован на процјени ризика с обзиром на локацију или локације (тј. земљу или регију) за складиштење и обраду података, те питања безбједности информација.
- (4) Уколико се локација за складиштење и обраду података налази изван територије Босне и Херцеговине, неопходно је узети у обзир разлике међу националним прописима о заштити података. Банка треба обезбиједити да уговор о екстернализацији укључује обавезу пружаоца услуга да чува повјерљиве, личне или на други начин осјетљиве информације, те да поштује све законске и регулаторне захтјеве који се односе на заштиту података, а примјењују се на банку (нпр. заштита личних података и поштовање банкарске тајне или сличних законских и регулаторних обавеза у погледу повјерљивости које се односе на информације о клијентима, уколико је примјењиво).

Право приступа подацима и право на ревизију

Члан 12.

- (1) Банка је дужна обезбиједити да пружалац услуга омогући самој банци, овлашћеном ревизору банке, Агенцији и трећим странама које именује Агенција правовремен, неограничен и несметан приступ документацији, релевантним пословним просторима (сједиште, рачунарски центар и др.), укључујући приступ свим релевантним уређајима, системима, мрежама, информацијама и подацима који се користе за пружање екстернализоване активности, а налазе се у посједу пружаоца услуга или подизвођача, као и свим повезаним финансијским информацијама и одговорним лицима.
- (2) Уколико се ради о екстернализацији активности које нису материјално значајне, банка је право приступа и право на ревизију из става 1. овог члана дужна обезбиједити на бази процјене ризика, имајући у виду природу екстернализоване активности, те повезани оперативни и репутациони ризик, утицај на континуирано обављање активности и уговорени период.
- (3) Банка је дужна обезбиједити да се уговором о екстернализацији или неким другим уговором не спречава, нити угрожава њено успјешно остваривање права приступа и права на ревизију банке, као ни право приступа и право на ревизију Агенције или трећих лица која је именовала Агенција.
- (4) Уговори и налази, као и извјештаји интерних и спољних ревизора који се односе на екстернализоване активности, треба да буду доступни на једном од званичних језика у Републици Српској.
- (5) Банка треба остваривати своја права приступа и права на ревизију, утврђивати учесталост ревизије и подручја у којима треба провести ревизију на основу приступа заснованог на процјени ризика, те поштовати релевантне националне и међународне стандарде ревизије.
- (6) У спровођењу свог права приступа и права на ревизију банка може примјењивати:
 - 1) групне ревизије, организоване заједно са другим клијентима истог пружаоца услуга, које проводе оне саме и ти клијенти или трећа страна коју су они именовали да би се рационалније искористили ресурси за ревизију и да би се клијентима и пружаоцу услуга смањило организационо оптерећење и
 - 2) сертификате трећих страна и ревизорске извјештаје трећих страна или извјештаје интерне ревизије које је пружалац услуга ставио на располагање.

- (7) Уколико се ради о материјално значајним активностима, банка треба процијенити да ли су сертификати и извјештаји трећих страна наведени у ставу 6. тачка 2. овог члана довољни за испуњавање регулаторних захтјева, при чему се не треба дугорочно ослањати само на ове извјештаје.
- (8) Банка се треба служити методом из става 6. тачка 2. овог члана само у сљедећим случајевима:
- 1) ако је задовољна планом ревизије за екстернализовану активност,
 - 2) ако обезбиједи да обухват сертификације или ревизорског извјештаја укључује системе (тј. поступке, апликације, инфраструктуру, рачунарске центре итд.) и контроле које је банка утврдила као кључне, као и усклађеност са релевантним регулаторним захтјевима,
 - 3) ако детаљно и континуирано прегледа садржај ревизорских извјештаја и обухват сертификације, те провјерава да наведени нису застарјели, тј. да су и даље релевантни,
 - 4) ако је задовољна оспособљеношћу привредног друштва које обавља ревизију и правног лица које проводи сертификацију (нпр. у погледу промјене привредног друштва које обавља ревизију и правног лица за сертификацију, квалификација, стручности и сл.),
 - 5) ако се увјерила да се сертификати издају и ревизије проводе у складу са релевантним професионалним стандардима, те укључују тестирање оперативне ефикасности постојећих кључних контрола,
 - 6) ако има уговорно право затражити проширење обухвата сертификације или ревизорских извјештаја на друге релевантне системе и контроле, при чему број и учесталост таквих захтјева треба да буду разумни и оправдани са становишта управљања ризицима и
 - 7) ако задржава уговорно право обављања, према властитој одлуци, појединачних ревизија материјално значајних екстернализованих активности.
- (9) Банка је дужна обезбиједити спровођење пенетрационих тестирања како би провјерила ефикасност имплементираних мјера заштите, контрола и поступака у подручју ИКТ-а, у случајевима када се подаци (кључни ИКТ системи) налазе код пружаоца услуга.
- (10) Банка, Агенција или треће стране које су Агенција или банка именовале треба да благовремено обавијесте пружаоца услуга о обављању ревизије на локацији пружаоца услуга, осим у случајевима када би то довело до ситуације у којој ревизија више не би била ефикасна.
- (11) При обављању ревизија у окружењима са више клијената треба предузети мјере којима се избегавају или ублажавају ризици за окружење неког другог клијента (нпр. утицај на ниво услуге, расположивост података, повјерљивост итд.).
- (12) Ако екстернализација подразумијева висок ниво техничке сложености, на примјер у случају екстернализације услуга *cloud*-а, банка треба провјерити да ли лице које проводи ревизију, без обзира на то ради ли се о њеним интерним ревизорима, групи ревизора или спољним ревизорима, има одговарајуће и релевантне вјештине и знања за ефикасно спровођење ревизије и/или процјена. Исто се односи и на лица у банци која врше преглед ревизорских извјештаја и сертификате трећих страна.

Надзор над екстернализованим активностима

Члан 13.

- (1) Банка је дужна предузети одговарајуће мјере како би обезбиједила да екстернализоване активности задовољавају стандарде квалитета који би били примијењени у случају обављања истих активности унутар банке. При томе, банка је у потпуности одговорна за испуњење свих регулаторних захтјева који се тичу екстернализованих активности.
- (2) Банка је дужна континуирано пратити рад пружаоца услуга када је ријеч о свим уговорима о екстернализацији, на бази процјене ризика, а обавезно уколико се ради о екстернализацији материјално значајних активности, укључујући расположивост, интегритет и повјерљивост података и информација. При томе је дужна да:
 - 1) обезбиједи да јој пружаоци услуга достављају одговарајуће извјештаје,

- 2) оцјењује рад пружаоца услуга на основу кључних показатеља успјешности, извјештаја о испоруци услуге, релевантних сертификата и извјештаја о независним провјерама и
 - 3) прати и анализира све друге релевантне информације примљене од пружаоца услуге, укључујући планове континуитета пословања и извјештаје о њиховом тестирању.
- (3) Банке су дужне редовно ажурирати своје процјене ризика, као и материјалну значајност екстернализоване услуге, у складу са чланом 4. и 8. ове одлуке, најмање једном годишње, а обавезно приликом значајне промјене у пружању екстернализоване услуге. Банке су у оквиру наведених процјена ризика дужне пратити и ризике концентрације проузроковане екстернализацијом и управљати њима.
 - (4) Банка треба предузети одговарајуће мјере ако утврди недостатке у пружању екстернализоване активности. Конкретно, банка треба реаговати на све назнаке да пружаоци услуга можда не обављају материјално значајну активност ефикасно или у складу са примјењивим законима и регулаторним захтјевима. Ако се утврде недостаци, банка треба предузети одговарајуће корективне мјере. Према потреби, те мјере могу укључивати отказ уговора о екстернализацији.

Обавјештавање Агенције

Члан 14.

- (1) Ако банка намјерава екстернализовати материјално значајне активности, дужна је да о томе претходно обавијести Агенцију и достави комплетну прописану документацију.
- (2) Агенција, у року од 90 дана од дана пријема обавјештења, односно комплетне прописане документације, утврђује да ли су испуњени услови за екстернализацију у складу са законским и подзаконским актима и о резултатима процјене обавјештава банку.
- (3) Банка, након добијања обавјештења да су испуњени услови за екстернализацију из става 2. овог члана, може склопити уговор о материјално значајној екстернализацији.
- (4) Банка је дужна правремено обавијестити Агенцију о свакој значајној промјени (укључујући и ангажовање или замјену ангажованих подизвођача) и/или озбиљним догађајима који би евентуално могли материјално угрозити уговор о екстернализацији и имати посљедице на пословне активности, профитабилност или репутацију банке. Уз наведено обавјештење, потребно је доставити и поновну процјену ризика, узимајући у обзир наведену промјену.
- (5) У случају раскида уговора, банка је дужна, најкасније 30 дана прије раскида уговора, обавијестити Агенцију те доставити извјештај о начину обављања активности, односно будућим плановима за наставак обављања екстернализованих активности.
- (6) Банка је дужна правремено обавијестити Агенцију у случају промјене материјалне значајности претходно екстернализоване активности, те доставити процјену материјалне значајности.

Захтјев за документацију у случају екстернализације материјално значајних активности

Члан 15.

Банка је дужна уз нацрт одлуке надзорног одбора банке о екстернализацији, која се односи на материјално значајне активности, приложити и сљедеће документе:

- 1) извод из судског или другог одговарајућег регистра, из којег се може утврдити власничка структура пружаоца услуга, у оригиналу или овјереној копији, не старији од шест мјесеци од дана достављања одлуке,
- 2) списак лица у посебном односу са банком, која су уједно повезана са пружаоцем услуга, те опис начина на који су повезани,
- 3) ревизорске извјештаје пружаоца услуга за претходну календарску годину,
- 4) доказ о досадашњем искуству пружаоца услуга на пословима који су предмет екстернализације,

- 5) ревизорске извјештаје пружаоца услуга за претходну календарску годину (финансијске и, уколико је примјенљиво, извјештаје ревизора ИТ система). Уколико пружалац услуга не подлијеже обавези ревизије финансијских извјештаја, банка је дужна доставити копије биланса стања и биланса успеха пружаоца услуга за претходне двије календарске године,
- 6) доказ да није отворен стечајни поступак, односно поступак ликвидације пружаоца услуга,
- 7) нацрт уговора, који садржи елементе дефинисане овом одлуком, а банка га намјерава склопити са пружаоцем услуга у вези са екстернализацијом материјално значајних активности,
- 8) резултате процјене ризика повезаних са екстернализацијом,
- 9) резултате дубинске анализе пружаоца услуга,
- 10) резултате процјене утицаја екстернализације из члана 4. став 2. ове одлуке,
- 11) опис обавеза и одговорности одјељења или запослених који ће бити задужени за надзор над уговорним односом са пружаоцем услуга и управљање тим односом,
- 12) излазну стратегију банке,
- 13) интерне акте који се односе на екстернализацију из члана 6. став 3. ове одлуке,
- 14) детаљан опис техничких и организационих рјешења која омогућују безбједно и квалитетно обављање активности које се намјеравају екстернализовати, укључујући опис начина заштите повјерљивости, расположивости и интегритета података,
- 15) изјаву банке да чланови органа управљања нису у директном или индиректном интересу са пружаоцем услуга, те да не постоји никаква друга врста сукоба интереса и
- 16) остале акте које банка сматра важним.

Додатни захтјеви

Члан 16.

- (1) Агенција задржава право налагања специфичних услова, односно забране екстернализације, уколико процијени да банка у намјераваној и/или постојећој екстернализацији не може на одговарајући начин управљати ризицима који су повезани са екстернализацијом или уколико процијени да би екстернализација довела до постојања ризика превелике изложености банке према истом пружаоцу услуга или ризика изложености више банака према истом пружаоцу услуга, што може имати потенцијални утицај на банку или банкарски систем у цјелини.
- (2) Осим докумената из чл. 14. и 15. ове одлуке, Агенција може затражити и другу документацију, за коју сматра да је потребна за процјену испуњености услова за екстернализацију.

Ревизија екстернализованих активности

Члан 17.

- (1) Функција интерне ревизије банке дужна је редовно обављати ревизију екстернализованих активности и о томе извјештавати одбор за ревизију и надзорни одбор. План и програм рада интерне ревизије у овом сегменту треба утврдити на начин да учесталост ревизије и подручја у којима треба провести ревизију буду дефинисани на основу приступа заснованог на процјени ризика који произилазе из екстернализације. Без обзира на резултат процјене ризика, свака материјално значајна екстернализована активност треба бити у потпуности обухваћена ревизијом у периоду од три године.
- (2) Ревизија из става 1. овог члана треба минимално да обухвати сљедеће:
 - 1) оцјену правилне и ефикасне примјене интерних аката везаних за екстернализацију,
 - 2) адекватност, квалитет и ефикасност процјене материјално значајних активности,
 - 3) адекватност, квалитет и ефикасност процјене ризика екстернализације и то да је исти усклађен са стратегијом за преузимање ризика,
 - 4) адекватност укључивања органа управљања у сам процес екстернализације,
 - 5) адекватност праћења и управљања екстернализованим активностима,

- б) контролно окружење код пружаоца услуга и/или подизвођача путем непосредне провјере, гдје је то примјениво, узимајући у обзир одредбе члана 12. ове одлуке.
- (3) Спољна ревизија банке дужна је узети у обзир екстернализоване активности и њихову значајност и утицај на пословање банке, те у складу с тим сачинити план ревизије и ефикаснији приступ ревизији.

Ступање на снагу

Члан 18.

- (1) Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Српске”.
- (2) Банке су дужне ускладити своје пословање са одредбама ове одлуке најкасније до 31.03.2021. године.
- (3) Банке су дужне ускладити постојеће уговоре о екстернализацији са одредбама ове одлуке до 31.12.2021. године.
- (4) Ступањем на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о управљању екстернализацијом („Службени гласник Републике Српске”, број 75/17).

Број: УО-188/20

Датум, 29.10.2020. год.

