



HOTĂRÎRE
cu privire la aprobarea Regulamentului privind externalizarea
activităților și operațiunilor băncii

nr. 241 din 03.11.2011

Monitorul Oficial nr.227-232/2099 din 23.12.2011

* * *

Abrogat: 20.04.2020

Hotărîrea BNM nr.46 din 26.02.2020

ÎNREGISTRAT:

Ministerul Justiției
al Republicii Moldova
nr.858 din 16 decembrie 2011
Ministru _____ Oleg EFRIM

În temeiul art.5 lit.d), art.11 și 44 din [Legea nr.548-XIII din 21 iulie 1995](#) cu privire la Banca Națională a Moldovei (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1995, nr.56-57, art.624), cu modificările și completările ulterioare, și art.28 alin.(2) lit.h), art.28¹ și 40 din [Legea instituțiilor financiare nr.550-XIII din 21 iulie 1995](#) (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.78-81, art.199), cu modificările și completările ulterioare, Consiliul de administrație al Băncii Naționale a Moldovei

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul privind externalizarea activităților și operațiunilor băncii (se anexează).
2. Banca care a externalizat activități și operațiuni pînă la data de 17 decembrie 2010:
 - a) în cazul activităților de importanță materială – se consideră că dispune de permisiunea Băncii Naționale a Moldovei;
 - b) va reperfecta în conformitate cu prevederile Regulamentului menționat la pct.1 contractul de externalizare – în cazul activităților/operațiunilor externalizate și în cazul activităților de importanță materială îl va prezenta la Banca Națională a Moldovei în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărîri;
 - c) va reperfecta în termen de 3 luni politicile și procedurile interne privind evaluarea, gestionarea și controlul activităților/operațiunilor externalizate, conform prevederilor Regulamentului menționat la pct.1.

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE
AL BĂNCII NAȚIONALE A MOLDOVEI**

Dorin DRĂGUȚANU

Chișinău, 3 noiembrie 2011.

Nr.241.

Anexă
la Hotărîrea Consiliului de administrație
al Băncii Naționale a Moldovei
nr.241 din 3 noiembrie 2011

REGULAMENT

privind externalizarea activităților și operațiunilor băncii

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind externalizarea activităților și operațiunilor băncii (în continuare – Regulament) stabilește condițiile de externalizare a activităților/operațiunilor băncii, cerințele și procedura de obținere a permisiunii pentru externalizarea activităților de importanță materială, conținutul minim al contractului de externalizare, precum și cerințele privind gestionarea riscurilor și controlul activităților/operațiunilor externalizate.

2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

a) **activitate de importanță materială** – gen de activitate supus licențierii sau autorizării, orice altă activitate/operațiune care reprezintă o asemenea importanță, încât orice dificultate sau eșec în desfășurarea/efectuarea acesteia ar putea conduce la incapacitatea băncii de a continua desfășurarea activității financiare și/sau respectarea prevederilor legilor și ale altor acte normative;

b) **externalizare** – angajarea în bază contractuală a unei persoane juridice (în continuare – furnizor) în vederea desfășurării de către aceasta a unor activități/operațiuni care în mod obișnuit ar fi desfășurate/efectuate de către bancă. Externalizarea nu cuprinde contractele menționate la pct.3;

c) **externalizare în lanț** – externalizare în cadrul căreia furnizorul subcontractează cu alți furnizori elemente componente ale serviciilor prestate băncii.

3. Externalizarea nu cuprinde contractele privind achiziționarea de bunuri și servicii, dacă acestea nu prevăd transmiterea către furnizor a informațiilor despre clienții băncii, ce constituie secret bancar sau alte informații confidențiale referitoare la clienți și activitățile acestora.

4. Banca poate externaliza activități/operațiuni dacă aceasta nu afectează continuitatea activității, reputația, administrarea eficientă a riscurilor, sistemele de control intern ale acesteia.

5. Banca are dreptul de a externaliza activitățile de importanță materială după obținerea permisiunii în scris a Băncii Naționale a Moldovei (în continuare – Banca Națională) în modul stabilit de prezentul Regulament.

6. Externalizarea se efectuează cu respectarea art.28¹ alin.(2)-(9) din [Legea instituțiilor financiare nr.550-XIII din 21 iulie 1995](#), prevederilor legislației în domeniul protecției datelor cu caracter personal și prezentului Regulament.

7. Responsabilitatea pentru administrarea corespunzătoare a riscurilor asociate activităților/operațiunilor externalizate îi revine băncii.

8. Banca dezvăluie informația cu privire la externalizarea activităților/operațiunilor băncii în conformitate cu Regulamentul cu privire la dezvăluirea de către băncile din Republica Moldova a informației aferente activităților lor, aprobat prin [Hotărîrea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.52 din 20 martie 2014](#).

[Pct.8 modificat prin [Hot.BNM nr.52 din 20.03.2014](#), în vigoare 09.10.2014]

9. Banca va raporta Băncii Naționale informația privind activitățile de importanță materială externalizate, în conformitate cu cerințele actelor normative ale Băncii Naționale aferente raportării.

Capitolul II

DOCUMENTELE NECESARE PENTRU OBȚINEREA PERMISIUNII PRIVIND EXTERNALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE IMPORTANȚĂ MATERIALĂ

10. În cazul externalizării activităților de importanță materială, banca, în termen de 15 zile din data luării deciziei de externalizare de către consiliul băncii, informează în scris Banca Națională despre decizia de externalizare și conceptul externalizării.

11. În scopul obținerii permisiunii privind externalizarea activităților de importanță materială, cu cel puțin 60 de zile înainte de data la care se preconizează încheierea contractului de externalizare, banca depune la Banca Națională o cerere. Cererea trebuie să fie întocmită în limba de stat și semnată de

președintele consiliului băncii.

12. La cererea pentru obținerea permisiunii privind externalizarea activităților de importanță materială se anexează următoarele documente și informații:

- a) hotărârea consiliului băncii privind externalizarea activităților respective;
- b) descrierea detaliată a activităților/operațiunilor externalizate și a considerentelor pentru care aceste activități au fost calificate ca fiind de importanță materială;
- c) fundamentarea externalizării activităților/operațiunilor;
- d) planul de analiză și gestiune a riscurilor asociate externalizării, inclusiv măsurile ce urmează a fi implementate de către bancă în scopul asigurării stabilității, performanței și continuității la nivelul activităților/operațiunilor externalizate;
- e) impactul estimat asupra situației și performanței financiare a băncii;
- f) prezentarea informației aferentă furnizorului, care să cuprindă cel puțin: denumirea, sediul, sfera de activitate, piața de operare și poziția de piață a acestuia, jurisdicția aplicabilă, persoanele care dețin cote de participare în valoare de 5 la sută și mai mult în capitalul furnizorului, cu indicarea cotei deținute și, după caz, indicarea apartenenței furnizorului la grupul sau banca din care face parte și precizarea includerii sau nu a acestuia în supravegherea consolidată la nivel de grup;
- g) proiectul contractului de externalizare;
- h) politicile și procedurile interne aferente activităților/operațiunilor externalizate care conțin descrierea modului prin care activitățile/operațiunile externalizate vor fi reintegrate în activitatea băncii;
- i) copia licenței/autorizației valabile a furnizorului (altul decât banca din Republica Moldova), eliberată de autoritatea de licențiere/autorizare competentă, pentru desfășurarea activității care se intenționează a fi externalizată, legalizată de către furnizor.

13. În cazul în care documentele sau informațiile prezentate sînt insuficiente pentru luarea deciziei cu privire la eliberarea permisiunii privind externalizarea activităților de importanță materială sau conțin neclarități, Banca Națională poate solicita documente și informații suplimentare, poate efectua investigații suplimentare, inclusiv poate consulta autoritățile publice și alte persoane competente.

Capitolul III

DECIZIA CU PRIVIRE LA ELIBERAREA PERMISIUNII PRIVIND EXTERNALIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE IMPORTANȚĂ MATERIALĂ

14. În termen de 30 de zile din data primirii setului integral de documente și informații conform pct.12 și pct.13, Banca Națională eliberează permisiunea privind externalizarea activităților de importanță materială sau respinge cererea, aducînd în scris la cunoștința solicitantului decizia sa, cu indicarea motivului respingerii.

15. În cazul necesității efectuării unor investigații suplimentare de către Banca Națională termenul stabilit la pct.14 poate fi prelungit pentru o perioadă de pînă la 15 zile, cu informarea în scris a băncii.

16. În cazul externalizării activităților de importanță materială, Banca Națională poate impune anumite condiții luînd în considerare factori, cum ar fi: mărimea băncii, natura și complexitatea activității care se intenționează a fi externalizată, caracteristicile și poziția de piață a furnizorului propus, durata contractului, conflictele de interese ce ar putea fi generate de externalizare sau se poate opune motivat activității/operațiunii de externalizare.

17. Permișiunea privind externalizarea activităților de importanță materială nu este transferabilă altei persoane și este valabilă pe durata perioadei contractului de externalizare încheiat între bancă și furnizor.

18. Drept motiv de respingere a cererii pentru eliberarea permisiunii privind externalizarea activităților de importanță materială servește:

- a) neprezentarea setului integral de documente și informații prevăzute la pct.12, 13 și/sau prezentarea documentelor și a informațiilor neveridice;
- b) necorespunderea activității băncii cu prevederile [Legii instituțiilor financiare nr.550-XIII din 21 iulie 1995](#) și actele normative adoptate întru executarea acesteia ca urmare a externalizării activităților respective;

c) constatarea disproportionalității (insuficienței) măsurilor de control ale băncii raportate la riscurile asociate externalizării sau constatarea unor riscuri semnificative disproportionale beneficiilor invocate de către bancă.

Capitolul IV

CONTRACTUL DE EXTERNALIZARE

19. Contractul de externalizare trebuie să definească în mod clar condițiile, drepturile și obligațiile, precum și responsabilitățile părților și să conțină:

- 1) definirea activității/operațiunii care urmează a fi externalizată;
- 2) stabilirea cerințelor cantitative și calitative specifice privind desfășurarea activității/efectuarea operațiunii externalizate, care să permită băncii să evalueze dacă prestarea serviciilor este corespunzătoare;
- 3) drepturile și obligațiile băncii și ale furnizorului, urmărindu-se și asigurarea respectării pe durata contractului a legislației în vigoare, cerințelor și măsurilor de prudență, care reglementează activitățile/operațiunile externalizate;
- 4) includerea unei clauze de reziliere a contractului la inițiativa băncii, dacă se consideră necesar și proporțional cu activitatea/operațiunea externalizată, care să permită transferul activității/operațiunii către un alt furnizor agreeat de bancă sau reintegrarea acesteia în cadrul băncii, inclusiv includerea unei clauze de reziliere în cazul în care încetarea contractului este prescrisă de Banca Națională;
- 5) includerea prevederilor aferente protecției informațiilor ce constituie secret bancar și alte secrete protejate de lege, procesarea acestor informații și păstrarea acestor secrete de către furnizor, cel puțin în aceeași măsură ca și banca;
- 6) includerea prevederilor aferente monitorizării și evaluării permanente de către bancă a modului de executare a contractului de către furnizor, astfel încât aceasta să poată întreprinde prompt măsurile necesare;
- 7) stabilirea în sarcina furnizorului a obligației:
 - a) de a pune la dispoziția băncii orice informație privind activitatea de externalizare;
 - b) de a permite accesul complet al auditului intern din cadrul băncii la informațiile procesate de către furnizor, respectiv, de a permite, fără restricții, inspectarea și auditarea respectivelor informații de către auditorul extern al băncii;
 - c) de a permite accesul direct al Băncii Naționale la informațiile băncii procesate de către furnizor, precum și efectuarea de către angajații împuterniciți ai Băncii Naționale a controalelor pe teren (inspecții);
- 8) stabilirea în sarcina furnizorului a obligației de a solicita acordul prealabil al băncii pentru externalizarea în lanț, cu excepția externalizării activităților de importanță materială;
- 9) durata contractului;
- 10) descrierea detaliată a drepturilor și obligațiilor părților, în cazul încetării contractului înainte de termen, în scopul asigurării continuității prestării serviciilor;
- 11) modul de soluționare a litigiilor;
- 12) alte prevederi care nu contravin legislației în vigoare, precum și politicilor și procedurilor interne ale băncii.

20. La elaborarea contractului de externalizare, banca va lua în considerație nivelul de monitorizare, evaluare, inspecție și auditare care trebuie să fie proporțional cu dimensiunea și complexitatea activității/operațiunii externalizate și cu riscurile asociate acesteia.

21. După externalizarea unei activități de importanță materială, banca notifică despre aceasta Banca Națională, anexînd copia contractului de externalizare.

22. Banca va notifica Banca Națională despre:

- a) intenția de schimbare a furnizorului către care a fost externalizată activitatea de importanță materială, cu motivarea acestei schimbări și prezentarea documentelor și informațiilor prevăzute la pct.12 lit.a), f), g), i);
- b) eventuala reintegrare în cadrul băncii a activităților de importanță materială externalizate, cu

prezentarea planului detaliat de acțiuni și a termenelor concrete;

c) orice evoluții semnificative care ar putea afecta activitatea furnizorului activităților de importanță materială și/sau capacitatea acestuia de a-și îndeplini obligațiile, eventualele măsuri adoptate de bancă în aceste cazuri, inclusiv schimbarea furnizorului, modificări în contractul de externalizare.

Notificarea trebuie să fie întocmită în limba de stat și semnată de către președintele consiliului băncii.

23. Banca Națională are dreptul să prescrie rezilierea contractului de externalizare în cazurile prevăzute la art.28¹ alin.(10) din [Legea instituțiilor financiare nr.550-XIII din 21 iulie 1995](#), acordând băncii un termen rezonabil pentru înlăturarea deficiențelor legate de activitățile/operațiunile externalizate.

Capitolul V

GESTIONAREA RISCURILOR, CONTROLUL ACTIVITĂȚILOR/ OPERAȚIUNILOR EXTERNALIZATE

24. Banca elaborează politici și proceduri interne privind externalizarea care cuprind toate aspectele acesteia, indiferent dacă externalizarea are loc în cadrul sau în afara grupului din care face parte banca, și cuprind cel puțin următoarele:

- 1) descrierea activităților/operațiunilor ce se intenționează a fi externalizate;
- 2) fundamentarea oportunității externalizării, inclusiv din perspectiva riscurilor asociate;
- 3) criteriile de alegere a furnizorului;
- 4) stabilirea termenelor și condițiilor de realizare a activității/operațiunii externalizate, inclusiv a cerințelor privind furnizorul și calitatea serviciilor prestate de acesta;
- 5) efectuarea auditului activităților/operațiunilor externalizate;
- 6) analizarea riscurilor asociate externalizării și impactului asupra performanței financiare a băncii, inclusiv cost-beneficiul proiectului de externalizare și stabilirea metodelor ce urmează a fi utilizate pentru gestionarea riscurilor menționate. Factorii care pot fi utilizați la determinarea caracterului de importanță materială a activităților/operațiunilor externalizate includ următoarele:
 - a) impactul financiar, reputațional și operațional asupra performanței financiare a băncii, în cazul incapacității furnizorului de a desfășura în mod adecvat activitatea;
 - b) pierderea potențială a clienților băncii din cauza incompetenței unui furnizor;
 - c) consecințele externalizării activității asupra capacității băncii de a se conforma cu cerințele de reglementare,
 - d) costul-beneficiul externalizării;
 - e) corelația activității externalizate cu alte activități ale băncii;
 - f) afilierea sau alte relații dintre bancă și furnizor;
 - g) gradul de dificultate și timpul necesar pentru a selecta un furnizor alternativ sau pentru a reintegra activitățile/operațiunile externalizate în activitatea băncii, dacă este necesar;
- 7) luarea în considerare în mod explicit, la efectuarea analizei de risc înainte de externalizare, a efectelor potențiale ale externalizării asupra anumitor funcții importante în cadrul băncii;
- 8) asigurarea monitorizării și a evaluării corespunzătoare de către conducerea băncii a performanței financiare a furnizorului și a oricăror modificări în structura organizatorică și în structura proprietarilor acestuia, astfel încât să poată fi luate cu promptitudine orice măsuri necesare;
- 9) menținerea cu privire la subdiviziunile interne sau la persoanele responsabile pentru monitorizarea și administrarea fiecărui contract de externalizare;
- 10) planurile pentru situații excepționale și strategii clar definite, în caz de încetare a prestării serviciilor de către furnizor, pentru asigurarea continuității activității băncii;
- 11) întocmirea și prezentarea rapoartelor conducerii băncii privind expunerea la riscuri asociate externalizării.

25. La elaborarea politicilor și procedurilor interne aferente externalizării, banca va ține cont de următoarele etape:

- a) etapa decizională, constând în decizia de a externaliza sau de a modifica un contract de externalizare;

b) etapa precontractuală, constînd în verificarea și evaluarea furnizorului anume din perspectiva capacității acestuia de a presta servicii cu respectarea cerințelor cantitative și calitative stabilite de către bancă, precum și elaborarea proiectului de contract și a specificațiilor referitoare la serviciile prestate;

c) etapa contractuală, constînd în realizarea, monitorizarea și administrarea unui contract de externalizare, în cadrul căreia poate fi inclusă și monitorizarea modificărilor în situația furnizorului, cum ar fi modificări importante în structura proprietarilor, în strategiile și profitabilitatea operațiunilor furnizorului;

d) etapa postcontractuală, constînd în abordarea situațiilor de încetare a contractului și de întrerupere a prestării serviciilor de către furnizor. Banca trebuie să stabilească și să aplice planuri de continuare a activității, în cazul în care prestarea serviciilor de către furnizor nu se mai realizează sau se realizează într-un mod total necorespunzător sau în cazul în care au loc alte modificări ale situației furnizorului.

26. Informația cu privire la activitățile/operațiunile externalizate trebuie să fie înregistrate de bancă în mod centralizat, actualizate permanent și ușor accesibile conducerii băncii.

27. Auditul intern și extern al băncii periodic (dar nu mai rar decît o dată pe an) evaluează actualitatea și caracterul adecvat al politicilor, procedurilor și practicilor interne de gestionare a riscurilor asociate externalizării.

28. Banca, cel puțin o dată pe an, analizează situația financiară și operațională a furnizorului, inclusiv performanța, confidențialitatea și securitatea informațiilor pentru a evalua capacitatea acestuia de a-și continua îndeplinirea obligațiilor aferente externalizării.

29. Banca va raporta Băncii Naționale orice incident care a avut un impact semnificativ, care reprezintă o situație sau efect din perspectiva gestionării riscurilor aferente activității băncii ce ar putea conduce la întreruperea activității/operațiunii externalizate și la incapacitatea băncii de a se conforma cu legislația în vigoare, asupra activităților/operațiunilor externalizate în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la depistarea acestuia.

Capitolul VI

AUDITUL INDEPENDENT AL ACTIVITĂȚILOR/ OPERAȚIUNILOR EXTERNALIZATE

30. Banca asigură, anual sau la solicitarea Băncii Naționale, auditul activităților/operațiunilor externalizate de către o societate de audit internațională agreată de Banca Națională.

31. Societatea de audit se consideră agreată în mod implicit de către Banca Națională, dacă întrunește cel puțin următoarele criterii:

a) reprezintă o societate ce deține licență pentru desfășurarea activității de audit și are experiența în domeniul auditului și consultanței de cel puțin 3 ani;

b) experiența societății de audit include proiecte de audit similare celui care urmează a fi desfășurat în legătură cu activitățile/operațiunile externalizate ale băncii;

c) societatea de audit, precum și membrii echipei de audit aderă la cele mai bune standarde și practici în domeniul auditului și dețin certificate ce atestă acest fapt.

32. În cadrul auditului anual al activităților/operațiunilor externalizate de bancă, auditorul va evalua cel puțin următoarele aspecte:

a) corespunderea politicilor și procedurilor interne ale furnizorului naturii activităților/operațiunilor externalizate;

b) capacitatea furnizorului (financiară, tehnologică, organizatorică etc.) pentru desfășurarea calitativă, sigură și continuă a activităților/operațiunilor externalizate;

c) modul de gestionare a riscurilor și incidentelor aferente externalizării;

d) respectarea cadrului contractual al externalizării.

33. În cadrul auditului extern al activităților/operațiunilor externalizate inițiat la solicitarea Băncii Naționale, auditorul extern va evalua aspectele stabilite de către Banca Națională.

34. În cazul externalizării activităților de importanță materială, Banca Națională poate, în cadrul eliberării permisiunii respective, să stabilească cerințe specifice auditului extern al activităților/operațiunilor externalizate.

35. Auditul independent al activităților/operațiunilor externalizate poate fi desfășurat din inițiativa și pe seama furnizorului, cu condiția respectării cerințelor prevăzute la pct.31-34, precum și a prezentării băncii de către furnizor a raportului care să conțină concluziile relevante ale auditorului independent.