



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Παράρτημα 1

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ (OUTSOURCING)

A. Για τους σκοπούς του παραρτήματος αυτού:

1. «Εξωτερική ανάθεση» θεωρείται η συμφωνία οποιασδήποτε μορφής μεταξύ ενός πιστωτικού ιδρύματος και ενός παρόχου υπηρεσιών, με την οποία ο πάροχος υπηρεσιών εκτελεί διαδικασία, παρέχει υπηρεσία ή ασκεί δραστηριότητα, τις οποίες, σε διαφορετική περίπτωση, θα εκτελούσε, θα παρείχε ή θα ασκούσε το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα.

2. α. «Ουσιώδης ή σημαντική» λειτουργία θεωρείται αυτή που η ενδεχόμενη πλημμελής ή άστοχη ή τυχόν παράλειψη εκτέλεσής της θα έθιγε σε ουσιαστικό βαθμό τη διαρκή συμμόρφωση του πιστωτικού ιδρύματος με τους όρους και τις υποχρεώσεις που υπέχει βάσει της άδειας λειτουργίας του, ή τις λοιπές υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων ή θα έθιγε τα οικονομικά του αποτελέσματα ή την ευρωστία ή τη συνέχεια των τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών που παρέχει. Στην έννοια του προηγούμενου εδαφίου εμπίπτουν :

i) οι δραστηριότητες, η άσκηση των οποίων προϋποθέτει άδεια πιστωτικού ιδρύματος ή χρηματοδοτικού ιδρύματος ή ανώνυμης εταιρείας παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, υποκείμενων στην εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος ή της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, και

ii) οι λειτουργίες της Εσωτερικής Επιθεώρησης, Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης καθώς και των κεντρικών συστημάτων πληροφορικής.

β. Με την επιφύλαξη της πιο πάνω παρ. α οι ακόλουθες λειτουργίες δεν θεωρούνται ουσιώδεις για τους σκοπούς εφαρμογής του παρόντος Παραρτήματος:

- η διαχείριση καρτών (εφόσον δεν συνοδεύεται με παροχή πίστωσης),
- η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και άλλων υπηρεσιών που δεν αποτελούν μέρος των τραπεζικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων του πιστωτικού ιδρύματος, περιλαμβανομένης της παροχής νομικών συμβουλών, της εκπαίδευσης του προσωπικού της, των υπηρεσιών τιμολόγησης και της ασφάλειας των εγκαταστάσεων του προσωπικού της,
- η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού,
- η αγορά τυποποιημένων υπηρεσιών, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών παροχής πληροφοριών σχετικά με τις αγορές και της παροχής πληροφοριών για τις τρέχουσες τιμές,
- οι διαμεσολαβητικές φύσεως εργασίες (όπως, η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών από πράκτορες του πιστωτικού ιδρύματος, η απλή ειδοποίηση οφειλετών για εξόφληση υποχρεώσεών τους, εκτός εάν συνοδεύεται και με είσπραξη μετρητών οπότε έχουν εφαρμογή οι διατάξεις της Ενότητας Β.1, κλπ).

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

Β. Δεν απαιτείται προηγούμενη άδεια της Τράπεζας της Ελλάδος για την ανάθεση ουσιαστών δραστηριοτήτων εάν:

1. Ο πάροχος αποτελεί πιστωτικό ίδρυμα ή χρηματοδοτικό ίδρυμα ή Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών που διαθέτει άδεια λειτουργία και εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος ή την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή τις αντίστοιχες εποπτικές αρχές των άλλων χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.).

2. Ο πάροχος εδρεύει σε τρίτη (εκτός ΕΟΧ) χώρα και προκειμένου για την ανάθεση τραπεζικών δραστηριοτήτων υπόκειται σε ισοδύναμο καθεστώς εποπτείας, προκειμένου δε για την επενδυτική υπηρεσία της διαχείρισης χαρτοφυλακίου ιδιωτών πελατών, κατά την έννοια του ν. 3606/2007, πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α. έχει λάβει άδεια λειτουργίας ή να είναι εγγεγραμμένος σε σχετικό μητρώο στο κράτος καταγωγής του για την παροχή της υπηρεσίας αυτής,

β. υπόκειται σε προληπτική εποπτεία και

γ. υπάρχει σχετική συμφωνία συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας της Ελλάδος ή της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και της εποπτικής αρχής του κράτους καταγωγής του παρόχου υπηρεσιών, η ύπαρξη της οποίας θα γνωστοποιείται περιοδικά στα πιστωτικά ιδρύματα.

3. Για την εξωτερική ανάθεση των μη ουσιαστών λειτουργιών.

Στις περιπτώσεις των παραγράφων 1 και 2 του παρόντος Κεφαλαίου, η Τράπεζα της Ελλάδος θα ενημερώνεται εγγράφως από το πιστωτικό ίδρυμα τριάντα (30) ημέρες πριν από την υπογραφή της σύμβασης και για την περίπτωση της παραγράφου 3, περιοδικά, σε τριμηνιαία βάση. Σκοπός της κοινοποίησης είναι να διασφαλισθεί ότι η Τράπεζα της Ελλάδος έχει τη δυνατότητα να αξιολογήσει εάν η ανάθεση εγείρει θέματα προληπτικής εποπτείας που απαιτούν την ανάληψη κατάλληλων μέτρων.

Εάν δεν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις (α) έως (γ) της παραγράφου 2, το πιστωτικό ίδρυμα μπορεί να αναθέσει υπηρεσίες σε πάροχο υπηρεσιών εγκατεστημένο σε τρίτο κράτος, μόνο εφόσον κοινοποιήσει προηγουμένως στην Τράπεζα της Ελλάδος τη συμφωνία εξωτερικής ανάθεσης και η Τράπεζα της Ελλάδος δεν αντιταχθεί σε αυτήν εντός δύο μηνών από τη λήψη της σχετικής κοινοποίησης.

Γ. 1. Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοίκηση και τα αρμόδια στελέχη του πιστωτικού ιδρύματος έχουν τη συνολική ευθύνη για τις εργασίες που ανατίθενται σε τρίτους (outsourcing). Στο πλαίσιο αυτό ορίζουν και διασφαλίζουν την τήρηση της σχετικής πολιτικής, η οποία περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

1.1 Τον προσδιορισμό των δραστηριοτήτων που μπορούν να ανατεθούν σε τρίτους καθώς και τις ανάγκες και τους στόχους που θα εξυπηρετήσει η εν λόγω ανάθεση.

1.2. Την αξιολόγηση των κινδύνων που ενδέχεται να ενέχει η ανάθεση (ή και η τυχόν υποανάθεση) δραστηριοτήτων σε τρίτους και η θέσπιση μηχανισμών για τον έλεγχο των κινδύνων αυτών. Οι παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την αξιολόγηση του κινδύνου περιλαμβάνουν την κρισιμότητα της ανατιθέμενης δραστηριότητας για το πιστωτικό ίδρυμα, την ύπαρξη εναλλακτικών παροχών υπηρεσιών για τη συγκεκριμένη δραστηριότητα, το χρόνο και το κόστος που απαιτείται για την ανάληψη της δραστηριότητας εκ νέου από το πιστωτικό ίδρυμα ή τη μεταφορά της σε άλλο πάροχο υπηρεσιών σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης από τον πάροχο (παρ. 1.5.3) και η

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης για το σύνολο ή μέρος των αναλαμβανόμενων κινδύνων.

1.3. Τις διαδικασίες για την επιλογή του πάροχου υπηρεσιών. Το πιστωτικό ίδρυμα πρέπει να ελέγξει την καταλληλότητα, τη νομιμότητα δραστηριοποίησης, καθώς και την επάρκεια του παρόχου υπηρεσιών όσον αφορά την οικονομική του κατάσταση και τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες λειτουργίας και ελέγχου, ώστε να διασφαλίσει ότι ο πάροχος είναι σε θέση να παρέχει το απαιτούμενο επίπεδο υπηρεσιών.

1.4. Τα μέτρα που θα πρέπει να λαμβάνονται από το πιστωτικό ίδρυμα στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι ο πάροχος δεν εκτελεί τις λειτουργίες που του έχουν ανατεθεί αποτελεσματικά και σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονιστικές απαιτήσεις.

1.5. Τη σύναψη σύμβασης μεταξύ του πιστωτικού ιδρύματος και του παρόχου υπηρεσιών. Η σύμβαση πρέπει να περιγράφει αναλυτικά όλους τους όρους και τις υποχρεώσεις των δύο συμβαλλομένων μερών και να περιλαμβάνει ειδικότερα:

1.5.1. Το σαφή προσδιορισμό της ανατεθείσας δραστηριότητας, της ποιότητας εξυπηρέτησης και απόδοσης καθώς και τις επιπτώσεις από τη μη τήρηση των συμφωνηθέντων. Επίσης, θα καθορίζεται ρητή υποχρέωση του παρόχου ότι θα τηρεί τους κατάλληλους κανόνες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας, καθώς και ότι κατά την εκτέλεση της ανατεθείσας σε αυτόν δραστηριότητας θα λαμβάνεται η κατάλληλη πρόνοια, ώστε να μη δημιουργείται η εντύπωση ότι ο πάροχος ενεργεί για ίδιο λογαριασμό αλλά για λογαριασμό του πιστωτικού ιδρύματος, ώστε να μη μεταβάλλεται η σχέση και οι υποχρεώσεις του πιστωτικού ιδρύματος έναντι των πελατών του και να μη θίγονται οι όροι υπό τους οποίους το πιστωτικό ίδρυμα έλαβε άδεια λειτουργίας.

1.5.2. Την ανάγκη τήρησης και προστασίας της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που αφορούν τα πιστωτικά ιδρύματα ή / και τους πελάτες τους από σκόπιμη ή ακούσια αποκάλυψή τους σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

1.5.3. Την περιγραφή των διαδικασιών του εσωτερικού ελέγχου, του σχεδίου έκτακτης ανάγκης καθώς και των λοιπών μέτρων διαχείρισης κινδύνου που υποχρεούται να τηρεί ο πάροχος υπηρεσιών.

1.5.4. Τη δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασης του πιστωτικού ιδρύματος στις οικονομικές καταστάσεις, στις εκθέσεις των εσωτερικών και εξωτερικών ελεγκτών καθώς και στα αρχεία του παρόχου υπηρεσιών ή σε οποιοσδήποτε πληροφορίες αφορούν την ανατεθείσα δραστηριότητα, ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη συνέχεια της δραστηριότητας και η δυνατότητα των οργάνων διοίκησης να ασκούν τα αντίστοιχα καθήκοντα και ως προς τη δραστηριότητα που αποτελεί αντικείμενο εξωτερικής ανάθεσης.

1.5.5. Τη δυνατότητα της Τράπεζας της Ελλάδος να έχει πρόσβαση στα οικονομικά στοιχεία που αφορούν την εκχωρούμενη δραστηριότητα, καθώς και να διενεργεί επιτόπιους ελέγχους, προκειμένου να διαπιστώσει τη συνεπή τήρηση των συναφών υποχρεώσεων των πιστωτικών ιδρυμάτων προς το ισχύον εποπτικό πλαίσιο και την εν γένει νόμιμη εκτέλεσή τους από τον πάροχο των υπηρεσιών.

1.5.6. Τον τρόπο χειρισμού ενδεχόμενων διαφωνιών, μετατροπών στην αρχική σύμβαση και διακοπής της συνεργασίας μεταξύ του πιστωτικού ιδρύματος και του παρόχου υπηρεσιών.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

1.5.7. Την υποχρέωση γνωστοποίησης του παρόχου στο πιστωτικό ίδρυμα κάθε εξέλιξης που μπορεί να επηρεάσει ουσιαστικά την ικανότητά του να ασκεί αποτελεσματικά τις λειτουργίες που του έχουν ανατεθεί και να συμμορφώνεται με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονιστικές απαιτήσεις.

1.6. Τη θέσπιση ενός συνολικού προγράμματος διαχείρισης του κινδύνου ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους, που θα περιλαμβάνει:

1.6.1. Τη διαρκή παρακολούθηση της οικονομικής κατάστασης του παρόχου υπηρεσιών και των διαδικασιών διεκπεραίωσης των ανατεθεισών σε αυτόν δραστηριοτήτων (με ιδιαίτερη έμφαση στις διαδικασίες ελέγχου και έκτακτης ανάγκης) καθώς και την αξιολόγησή του με βάση προκαθορισμένα ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια. Η Διοίκηση του πιστωτικού ιδρύματος θα προσδιορίσει την καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα που θα είναι υπεύθυνη για τα ανωτέρω και θα φροντίσει για τη στελέχωσή της με εξειδικευμένο προσωπικό, στο οποίο θα παρέχεται η απαιτούμενη εκπαίδευση. Η εφαρμογή των συμφωνηθέντων καθώς και η τήρηση των σχετικών διαδικασιών θα υπόκειται στον έλεγχο της Μονάδας Εσωτερικής Επιθεώρησης.

1.6.2. Την τήρηση των απαιτούμενων από το πιστωτικό ίδρυμα αρχείων που αφορούν την ανατεθείσα δραστηριότητα στον πάροχο υπηρεσιών, προκειμένου να καθίσταται εφικτός ο έλεγχός τους από τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς ελεγκτές του πιστωτικού ιδρύματος, καθώς και από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές .

1.6.3. Την ύπαρξη σχεδίου εκτάκτου ανάγκης, που θα αφορά την εκ νέου ανάληψη της ανατεθείσας δραστηριότητας από το πιστωτικό ίδρυμα ή την ανάθεσή της σε τρίτους, σε περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών δεν είναι σε θέση να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία του πιστωτικού ιδρύματος.

2. Ενδεχόμενη δυνατότητα υποανάθεσης της εργασίας που, βάσει των ανωτέρω, ανατίθεται αρχικά από το πιστωτικό ίδρυμα σε ανεξάρτητο επαγγελματία ή εταιρεία (chain-outsourcing), επιτρέπεται μόνον εφόσον η σχετική δυνατότητα προβλέπεται στη σύμβαση ανάθεσης που συνάπτει το πιστωτικό ίδρυμα και υπό τον όρο ότι ρητά θα διασφαλίζεται η εκπλήρωση όλων των ανωτέρω προϋποθέσεων υπ' ευθύνη του πιστωτικού ιδρύματος. Στις περιπτώσεις αυτές το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να αξιολογεί και να λαμβάνει ιδιαίτερη μέριμνα για τον κίνδυνο αθέτησης από τον άμεσα αντισυμβαλλόμενο των συμβατικών του υποχρεώσεων, με υπαιτιότητα του τελικού παρόχου της υπηρεσίας.