



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

ODLUKU O IZDVAJANJU POSLOVNIH PROCESA LEASING DRUŠTVA (EKSTERNALIZACIJI)

Članak 1.

Uvodne odredbe

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

Članak 2.

Značenje pojmova

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

Članak 3.

Uvjeti i ograničenja za izdvajanje poslovnih procesa

- (1) Leasing društvo smije izdvojiti (eksternalizirati) poslovne procese koji se odnose na aktivnosti kojima se podržava obavljanje osnovne djelatnosti leasing društva na drugu osobu, uz uvjet da izdvajanje takvih poslovnih procesa ne narušava:
 - a) obavljanje redovnog poslovanja leasing društva
 - b) djelotvorno upravljanje rizicima leasing društva
 - c) sustav unutarnjih kontrola leasing društva
 - d) mogućnost obavljanja nadzora od strane Agencije.
- (2) Prilikom procjene ispunjenja uvjeta iz stavka 1. ovoga članka Agencija će posebno obratiti pažnju i na ispunjenje sljedećeg:
 - a) izdvojeni poslovni proces se provodi iz objektivnih razloga i isključivo s ciljem povećanja efikasnosti obavljanja tih poslova,
 - b) osoba na koju se prenose izdvojeni poslovni procesi mora imati sve potrebne resurse za pravilno, kvalitetno i efikasno obavljanje izdvojenih poslova,
 - c) ovlaštene osobe druge osobe moraju imati dobar ugled, te stručne kvalifikacije i iskustvo potrebno za obavljanje izdvojenih poslovnih procesa,
 - d) leasing društvo mora dokazati da je druga osoba kvalificirana i sposobna za obavljanje izdvojenih poslova, da je izabrana primjenom dužne pažnje i da leasing društvo može u svako doba efikasno nadzirati obavljanje izdvojenih poslovnih procesa,
 - e) leasing društvo će kontinuirano pratiti provedbu ugovora o izdvajanju poslovnih procesa,
 - f) leasing društvo ne smije izdvojiti prava i obveze organa upravljanja, aktivnosti iz osnovne djelatnosti i kontrolne funkcije leasing društva (kreditna funkcija, funkcija rizika i unutarnja revizija),
 - g) leasing društvo ne smije izdvojiti poslovne procese na druge do te mjere da se više ne može smatrati leasing društvom u smislu da bi bila značajno narušena jedna od okolnosti navedena u stavku (1) ovoga članka, kao i u slučaju kad bi nedostaci i/ili propusti u vezi s obavljanjem izdvojenih poslovnih procesa mogli značajno utjecati na sposobnost leasing društva da ispuni obveze propisane postojećim propisima i/ili neometanim nastavkom poslovanja,
 - h) poslovni procesi se ne smiju izdvojiti na osobu čiji interesi mogu biti u sukobu s interesima leasing društva,
 - i) izdvajanjem poslovnih procesa se ne smije umanjiti efikasnost nadzora nad leasing društvom,
 - j) leasing društvu mora biti omogućeno da u bilo kojem trenutku može osobi na koju su izdvojeni poslovni procesi dati dodatnu uputu ili raskinuti ugovor o izdvajanju s trenutnim efektom kada za to postoji opravdani interes.
- (3) Leasing društvo može eksternalizirati aktivnosti kojima se podržava obavljanje osnovne djelatnosti u banku kojoj je leasing društvo supsidijar.
- (4) Odgovornost leasing društva prema drugima se ne može prenijeti na pružatelje usluga.

Članak 4.

Interni akti u vezi s izdvajanjem poslovnih procesa

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

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

Članak 5.

Procjena utjecaja i upravljanje rizicima povezanim s izdvajanjem poslovnih procesa

- (1) Leasing društvo dužno je prije donošenja odluke o izdvajanju poslovnih procesa procijeniti utjecaj eksternalizacije, a koji se primarno odnose na financijsku analizu efekata izdvajanja, financijske rezultate i kontinuitet poslovanja leasing društva i stupanj poteškoća i vremena potrebnog za odabir alternativnog pružatelja usluge ili vraćanje obavljanja tih aktivnosti u leasing društvo ako je potrebno.
- (2) Leasing društvo dužno je uspostaviti odgovarajući sustav upravljanja rizicima povezanim s izdvajanjem poslovnih procesa.
- (3) Opća pravila za primjenu i uspostavu sustava upravljanja rizicima i sustava unutarnjih kontrola u smislu Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona moraju se primijeniti i na upravljanje rizicima koji su povezani s izdvajanjem poslovnih procesa.
- (4) Leasing društvo dužno je za svaki pojedini izdvojeni poslovni proces definirati uloge i odgovornosti organizacijskih jedinica ili osoba zaduženih za nadzor i upravljanje izdvojenim poslovnim procesom, kao i izlaznu strategiju leasing društva u slučaju prijevremenog prestanka ugovornog odnosa i/ili nemogućnosti ispunjenja ugovornih obveza.

Članak 6.

Pristup dokumentaciji i podacima

Leasing društvo dužno je ugovorno obvezati pružatelja usluga da omogući leasing društvu, ovlaštenom revizoru leasing društva, unutarnjem revizoru leasing društva i Agenciji blagovremen pristup cjelokupnoj dokumentaciji i svim podacima koji su povezani s izdvojenim poslovnim procesima, a u posjedu su pružatelja usluga.

Članak 7.

Nadzor od strane Agencije

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

Članak 8.

Ugovorni odnos leasing društva i pružatelja usluga

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

Članak 9.

Prijelazne i završne odredbe

- (1) Ova Odluka stupa na snagu osmog dana od dana objave u „Službenim novinama Federacije BiH“.
- (2) Leasing društvo je dužno uskladiti svoje interne akte u skladu s ovom Odlukom u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ove Odluke.
- (3) Ugovori koje je leasing društvo zaključilo s pružateljima usluga o izdvajanju poslovnih procesa prije stupanja na snagu ove Odluke, leasing društvo je dužno uskladiti s ovom Odlukom u roku od 6 mjeseci od dana njenog stupanja na snagu.

Broj: U.O.-05-03/17
Sarajevo, 24.07.2017.godine

Predsjednica
Upravnog odbora

mr.sc. Ljerka Marić, dipl.ecc., s.r.