



**U P U T S T V O**

**ZA IZVJEŠTAVANJE O UPRAVLJANJU  
EKSTERNALIZACIJOM**

**Sarajevo, decembar / prosinac 2017. godine**

Na osnovu člana 5. stav (1) tačka h) i člana 23. stav (1) Zakona o Agenciji za bankarstvo FBiH („Službene novine Federacije BiH“ br. 75/17) i člana 23. stav (1) Odluke o upravljanju eksternalizacijom u banci („Službene novine Federacije BiH“ br. 81/17), direktor Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine dana 22.12.2017. godine donosi

## **UPUTSTVO ZA IZVJEŠTAVANJE O UPRAVLJANJU EKSTERNALIZACIJOM**

### **Član 1.**

#### **Opće odredbe**

Ovim Uputstvom za izvještavanje o upravljanju eksternalizacijom (u daljem tekstu: Uputstvo) se detaljnije propisuje izvještavanje, obrasci, način i metodologija popunjavanja obrazaca, koje banke dostavljaju Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Agencija).

### **Član 2.**

#### **Vrste izvještaja**

- (1) U skladu sa članom 23. Odluke o upravljanju eksternalizacijom u banci (u daljem tekstu: Odluka), banka dostavlja sljedeće izvještaje:
  - a) Izvještaj Predmet eksternalizacije: BA 40.00 Predmet eksternalizacije (PE) i
  - b) Izvještaj Rizici eksternalizacije: BA 41.00 Rizici eksternalizacije (RE).
- (2) Izvještaji iz stava (1) ovog člana su dati u Prilogu ovog Uputstva i čine njegov sastavni dio.

### **Član 3.**

#### **Izvještaj Predmet eksternalizacije**

- (1) Izvještaj Predmet eksternalizacije sadrži podatke o eksternalizovanim aktivnostima banke, pružiocima usluga kojima su iste povjerene, te procjenu materijalne značajnosti.
- (2) U koloni I (predmet eksternalizacije) su navedene najčešće oblasti koje se eksternalizuju. U koloni II (pružalac usluga) je potrebno navesti naziv pružaoca usluga kojem su povjerene predmetne usluge eksternalizacije. U koloni III (materijalno značajna eksternalizacija DA/NE) je potrebno unijeti oznaku DA ili NE ovisno o izvršenoj procjeni materijalne značajnosti eksternalizovane aktivnosti.
- (3) U tabeli su navedene neke od ključnih aktivnosti informacionog sistema koje mogu biti eksternalizovane, s tim što banka može dodati i druge eksternalizovane aktivnosti u zavisnosti od specifičnosti poslovanja banke. U nastavku tabele je potrebno navesti i ostale aktivnosti koje je banka eksternalizovala, a koje se ne odnose nužno na informacioni sistem. Potrebno je navesti sve eksternalizovane aktivnosti, bez obzira na njihovu procijenjenu materijalnu značajnost.

### **Član 4.**

#### **Izvještaj Rizici eksternalizacije**

Izvještaj Rizici eksternalizacije sadrži podatke o rizicima eksternalizacije i bančine ocjene navedenog rizika, pri čemu ocjena 1 predstavlja najniži nivo rizika, a ocjena 4 predstavlja najviši nivo rizika.

### **Član 5.**

#### **Rokovi izvještavanja**

- (1) Banka je dužna da godišnje (kalendarski) izvještava Agenciju o predmetu rizika i rizicima eksternalizacije, a najkasnije do 05. marta naredne godine za prethodnu godinu.

- (2) Podaci u navedenim izvještajima treba da sadrže podatke iz izvještajnog perioda, sa statusima na zadnji dan izvještajnog perioda.
- (3) Izvještaji banke trebaju biti potpisani od strane dva lica ovlaštena i odgovorna za predstavljanje banke, od kojih je jedno lice odgovorno i ovlašteno za predstavljanje banke, a drugo lice odgovorno za segment poslovanja na koji se izvještaj odnosi (naprimjer, član Uprave, rukovodilac organizacione jedinice za upravljanje informacionim sistemom u banci, voditelj za sigurnost informacionog sistema, interni revizor i slično).
- (4) Osim izvještaja navedenih u članu 2. ovog Uputstva, banka je dužna dostavljati Agenciji uz godišnje izvještaje i sljedeće izvještaje i dokumente:
  - a) Izvještaj u vezi sa eksternalizovanim aktivnostima definisan članom 9. tačka d) Odluke,
  - b) Nadzor nad praćenjem predmeta ugovora, uključujući i praćenje ispunjavanja ugovorenog očekivanog kvaliteta i nivoa usluga, za materijalno značajne eksternalizovane aktivnosti definisan članom 4. tačka e) Odluke i
  - c) Pregled o sigurnosnim kontrolama kod pružaoca usluga definisan članom 16. stav (2) Odluke.

### **Član 6.**

#### **Prelazne i završne odredbe**

Ovo Uputstvo stupa na snagu danom njegovog donošenja i objavljuje se na službenoj web stranici Agencije.

**Broj: 01-4920/17**  
**Sarajevo, 22.12.2017. godine**

**DIREKTOR**

**Jasmin Mahmuzić s.r.**

## Izveštaj Predmet eksternalizacije

Naziv banke: \_\_\_\_\_

Matični broj: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

### BA 40.00 Predmet eksternalizacije (PE)

Predmet eksternalizacije	Pružalac usluga	Materijalno-značajna eksternalizacija
Usluga održavanja hardware-a		
Usluga razvoja ključne bankarske aplikacije		
Usluga održavanja ključne bankarske aplikacije		
Usluge hosting ključne bankarske aplikacije		
Usluge obrade podataka ('data mining', izvještavanje i slično)		
Usluge razvoja sistema elektronskog bankarstva		
Usluge održavanja sistema elektronskog bankarstva		
Usluge hostinga elektronskog bankarstva		
Usluge razvoja sistema mobilnog bankarstva		
Usluge održavanja sistema mobilnog bankarstva		
Usluge hostinga mobilnog bankarstva		
Usluge razvoja IS podrške kartičnom poslovanja		
Usluge održavanja IS podrške kartično poslovanja		
Usluge kartičnog procesora		
Usluge razvoja ostalih poslovnih aplikacija		
Usluge održavanja ostalih poslovnih aplikacija		
Usluge upravljanja operativnim sistemima i usluge održavanja tih sistema		
Usluge upravljanja telekomunikacijskim mrežama i održavanje tih mreža		
Usluge upravljanja bazama podataka i održavanja tih baza		
Usluge upravljanja mrežnom infrastrukturom i održavanja te infrastrukture		
Usluge upravljanja internetskim stranicama i održavanje tih stranica		
Usluge upravljanja i održavanja pozivnim centrima (call centar)		
Usluge upravljanja centrima za pomoć korisnicima (help desk)		
Usluge održavanja ATM aparata		
Usluge održavanja POS aparata		
Ostalo (nabrojati)		

Ovlašteno lice (ime i prezime, potpis i telefonski broj)

Predsjednik Uprave

### Izveštaj Rizici eksternalizacije

Naziv banke: \_\_\_\_\_ Matični broj: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_

#### BA 41.00 Rizici eksternalizacije (RE)

Rizik	Ocjena banke (1 najmanje - 4 najviše):
Gubitak kontrole nad pružaocem usluge	
Ovisnost o pružaocu usluge	
Nedostatak kvalifikacija zaposlenika pružaoca usluga	
Nepridržavanje ugovornih odredbi	
Gubitak ključnih znanja i vještina	
Gubitak (strateške) fleksibilnosti	
Gubitak kompetencija	
Slaba kvaliteta i pouzdanost	
Povećani troškovi	
“Skriveni” troškovi u ugovorima	
Nejasni odnosi troškova i koristi	
Pad kvalitete usluge	
Pad konkurentske prednosti	
Razotkrivanje povjerljivih podataka	
Kulturološke razlike	
Sigurnost informacionog sistema	
Ireverzibilnost odluke o eksternalizaciji	
Otpor zaposlenika	
Pad morala zaposlenika	
Nemogućnost prilagodbe pružaoca usluge novim tehnologijama	
Pogrešni razlozi za eksternalizacijom	
Ostalo (nabrojati)	

Ovlašteno lice (ime i prezime, potpis i telefonski broj)

Predsjednik Uprave