

COMITETUL EXECUTIV  
AL BĂNCII NAȚIONALE A MOLDOVEI

HOTĂRÂREA

nr. \_\_\_ din \_\_ \_\_\_\_\_ 2023

**Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la externalizarea funcțiilor de către prestatorii de servicii de plată nebankari**

În temeiul art. 5 alin. (1) lit. m), art. 11 alin. (1) și art. 27 alin. (1) lit. c) și art.49<sup>1</sup> alin. (2) din Legea nr. 548/1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 297-300, art. 544) și art. 28, art. 93 alin.(2) lit. b) și art. 94 alin. (1) lit. c) din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 193-197, art. 661), cu modificările ulterioare, Comitetul executiv al Băncii Naționale a Moldovei

**HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la externalizarea funcțiilor de către prestatorii de servicii de plată nebankari (se anexează).
2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data de 05.08.2023.
3. În termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, societățile de plată/furnizorii de servicii poștale/societățile emitente de monedă electronică vor actualiza și prezenta Băncii Naționale a Moldovei contractele de externalizare în conformitate cu prevederile regulamentului menționat la punctul 1 din prezenta hotărâre și vor revizui și prezenta Băncii Naționale a Moldovei reglementările interne privind evaluarea, gestionarea și controlul funcțiilor externalizate.
4. Notificările privind externalizarea expediate Băncii Naționale a Moldovei până la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri vor fi examinate conform prevederilor care erau în vigoare până la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri.

**REGULAMENT**  
**cu privire la externalizarea funcțiilor de către prestatorii de servicii de plată**  
**nebankari**

**Capitolul I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul cu privire la externalizarea funcțiilor de către prestatorii de servicii de plată nebankari (în continuare – Regulament) se aplică societăților de plată, furnizorilor de servicii poștale care activează în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016 (în continuare – furnizorii de servicii poștale) și societăților emitente de monedă electronică, având ca obiect reglementarea cerințelor minime față de contractul de externalizare, modul de administrare a riscurilor asociate externalizării și de desfășurare a auditului funcțiilor externalizate.

2. În conformitate cu art. 23<sup>1</sup> alin. (2) din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică (în continuare – Legea nr. 114/2012), prevederile prezentului Regulament nu se vor aplica prestatorilor de servicii de informare cu privire la conturi care prestează numai serviciul menționat la art. 4 alin. (1) subpunctul 9) din Legea nr. 114/2012.

3. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate următoarele noțiuni:

**Externalizare** - aranjament dintre o societate de plată/furnizor de servicii poștale/societate emitentă de monedă electronică și un furnizor de servicii, prin care furnizorul de servicii efectuează un proces, prestează un serviciu sau desfășoară o activitate care altfel ar fi realizată de către societatea de plată/furnizorul de servicii poștale/societatea emitentă de monedă electronică.

**Externalizare în lanț** (subcontractarea) – situație în care furnizorul de servicii în cadrul unui contract de externalizare transferă o funcție externalizată către un alt furnizor de servicii.

**Funcție** - orice procese, servicii sau activități.

**Furnizor de servicii** - o entitate terță care efectuează un proces, prestează un serviciu sau desfășoară o activitate externalizată, sau părți ale acestuia/acesteia, în cadrul unui contract de externalizare.

**Prestator de servicii de plată nebankar** – societatea de plată, furnizorul de servicii poștale sau societatea emitentă de monedă electronică, care au dreptul de a presta servicii de plată în conformitate cu art. 4 și 7 din Legea nr. 114/2012.

În sensul prezentului Regulament se utilizează inclusiv termenii și expresiile din Legea nr. 114/2012.

4. Externalizarea se efectuează cu respectarea inclusiv a actelor normative conexe procesului de externalizare, legislației civile, prevederilor legislației în domeniul protecției

datelor cu caracter personal, concurenței, prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

5. Externalizarea se realizează cu respectarea principiului proporționalității, conform căruia se garantează că mecanismele de administrare a activității, inclusiv cele legate de externalizare, sunt consecvente cu profilul individual de risc, cu natura și modelul de afaceri ale prestatorilor de servicii de plată nebankari, precum și cu amploarea și complexitatea activităților lor, astfel încât obiectivele, cerințele ce decurg din reglementare să fie îndeplinite în mod eficace.

6. La aplicarea prevederilor prezentului Regulament, prestatorii de servicii de plată nebankari trebuie să ia în considerare complexitatea funcțiilor externalizate, riscurile care decurg din contractul de externalizare, caracterul semnificativ al funcției externalizate și impactul potențial al externalizării asupra continuității activităților lor.

7. Nu se consideră a fi externalizare:

1) o funcție care, potrivit actelor normative ale Republicii Moldova, trebuie să fie exercitată de un furnizor de servicii, inclusiv auditul extern;

2) serviciile de informații despre piață, inclusiv furnizarea informației de către Bloomberg, Moody's, Standard & Poor's etc.;

3) activitățile efectuate prin infrastructurile de rețea globale ale sistemelor de plăți cu carduri de plată (de ex.: Visa, MasterCard);

4) serviciile sistemelor de compensare și decontare sau altor structuri similare în vederea asigurării serviciilor de compensare și decontare între casele de compensare, contrapărțile centrale (parteneri) și instituțiile de decontare, pe de o parte, și membrii acestora, pe de altă parte;

5) activitățile efectuate prin infrastructurile globale de mesagerie financiară care sunt supuse supravegherii de către autoritățile relevante, inclusiv SWIFT-ul;

6) serviciile bancare corespondente;

7) achiziționarea de servicii care altfel nu ar fi desfășurate de prestatorul de servicii de plată nebankar (de exemplu, consiliere din partea unui arhitect, furnizarea de opinii juridice și reprezentarea în fața instanței judecătorești și a organelor administrative, servicii de curățenie, de grădinarit și de întreținere a sediilor instituției sau ale instituției de plată, servicii medicale, servicii de întreținere a mașinilor de serviciu, servicii de catering, servicii de distribuire automată de produse, servicii administrative, servicii ale agenției de voiaj, servicii de registratură, recepționiști, secretare și operatori de centrale telefonice), de bunuri (de exemplu, carduri de plată, cititoare de carduri de plată, rechizite de birou, calculatoare personale, mobilier) sau de utilități (de exemplu, energie electrică, gaze, apă, telefonie);

8) activitățile/operațiunile care nu implică accesul furnizorilor la informațiile despre clienții prestatorului de servicii de plată nebankar, ce constituie informație confidențială referitoare la clienți și activitățile acestora sau informații cu privire la activitățile desfășurate de către prestatorul de servicii de plată nebankar.

8. O funcție se consideră **semnificativă** dacă:

1) apariția unei dificultăți sau a unui eșec în procesul de realizare a ei ar prejudicia semnificativ capacitatea prestatorului de servicii de plată nebankar de a se conforma condițiilor de licențiere ori altor obligații care îi revin în conformitate cu Legea nr. 114/2012 și actele normative conexe;

2) ar afecta semnificativ performanțele financiare, stabilitatea prestatorului de servicii de plată necancar sau continuitatea prestării serviciilor de plată/desfășurării activității de emiteră a monedei electronice și se referă la activitățile pentru care prestatorii de servicii de plată nebancai au fost licențiați, precum și la activitățile conexe ale acestora.

9. Prestatorul de servicii de plată nebancai externalizează funcții semnificative doar după notificarea prealabilă a Băncii Naționale a Moldovei cu cel puțin o lună până la data la care se preconizează încheierea contractului de externalizare.

10. La notificația prevăzută la punctul 9, prestatorul de servicii de plată nebancai anexează cel puțin următoarele documente și informații:

1) hotărârea privind externalizarea funcției semnificative emisă de către organul de conducere/membrul organului de conducere abilitat prin lege sau statut;

2) rezultatele evaluării furnizorului potrivit punctelor 70-74;

3) fundamentarea economică a externalizării funcției semnificative și descrierea detaliată a funcției semnificative externalizate și a motivelor pentru care această activitate a fost calificată drept una semnificativă;

4) planul de analiză și gestiune a riscurilor asociate externalizării funcției semnificative, inclusiv măsurile ce urmează a fi implementate de către prestatorul de servicii de plată nebancai în scopul asigurării stabilității, performanței și continuității la nivelul activității în cauză;

5) impactul estimat asupra situației și performanței financiare a prestatorului de servicii de plată nebancai urmare externalizării;

6) prezentarea informației despre furnizor, care să cuprindă cel puțin: denumirea, sediul, genurile de activitate, capacitatea, resursele, inclusiv umane, IT și financiare, piața de operare și poziția de piață a acestuia, structura organizatorică, date privind experiența relevantă a angajaților responsabili de desfășurarea funcției semnificative externalizată cu anexarea certificatului/calificărilor de performanță, dacă există, modelul de afacere a furnizorului, natura, amploarea și complexitatea activității acestuia, situațiile financiare pe cel puțin ultimii 3 ani de activitate, indicarea apartenenței furnizorului la grupul din care face parte și precizarea includerii sau neinclusiei acestuia în supravegherea consolidată la nivel de grup;

7) proiectul contractului de externalizare;

8) reglementările interne ale prestatorului de servicii de plată nebancai privind funcția semnificativă externalizată, aprobate de organul de conducere abilitat prin statut sau lege, care conțin cel puțin informațiile expuse în prezentul Regulament;

9) copia, semnată de către prestatorul de servicii de plată nebancai, a licenței sau a autorizației furnizorului, în măsura în care îndeplinirea funcției respective necesită autorizarea sau înregistrarea din partea unei autorități competente, cu excepția cazului în care potențialul furnizor este o bancă din Republica Moldova sau un alt prestator de servicii de plată nebancai, licențiat conform Legii nr.114/2012, pentru desfășurarea activității care urmează a fi externalizată, valabilă la data depunerii cererii.

11. Determinarea caracterului semnificativ al funcției externalizate se efectuează potrivit prevederilor stabilite la punctul 8 coroborate cu cele ale art. 28 din Legea nr. 114/2012.

12. Notificația, documentele și informațiile menționate la punctul 10 se întocmesc în limba română și se semnează de către organul de conducere/membrul organului de conducere al prestatorului de servicii de plată nebancai sau de persoana împuternicită de către acesta.

13.În cazul în care documentele și/sau informațiile specificate la punctul 10 sunt incomplete, Banca Națională a Moldovei înștiințează în scris prestatorul de servicii de plată nebancair despre acest fapt în termen de 30 zile lucrătoare de la data depunerii cererii. Prestatorul de servicii de plată nebancair, în termen de maximum de 30 zile lucrătoare de la data recepționării scrisorii Băncii Naționale a Moldovei, completează și prezintă la Banca Națională a Moldovei documentele și/sau informațiile care lipsesc.

14.În cazul în care prestatorul de servicii de plată nebancair nu completează în termenul prevăzut la punctul 13 setul de documente și informații, Banca Națională a Moldovei informează prestatorul de servicii de plată nebancair despre încetarea procedurii administrative în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului acordat.

15.În cazul în care documentele și informațiile prezentate conform prezentului capitol sunt insuficiente pentru a emite o opinie referitor la notificația de externalizare a funcției semnificative, Banca Națională a Moldovei este în drept să solicite prezentarea unor documente sau informații suplimentare, care vor fi prezentate în termenul stabilit de Banca Națională a Moldovei.

16.În termen de 30 de zile de la data primirii setului complet de documente în conformitate cu prezentul capitol, Banca Națională a Moldovei informează în scris prestatorul de servicii de plată nebancair despre rezultatele examinării notificației. Banca Națională a Moldovei poate stabili un termen mai mare pentru informarea prestatorului de servicii de plată nebancair despre rezultatele examinării notificației, care nu poate depăși 90 de zile în condițiile codului administrativ, cu informarea corespunzătoare a acestuia.

## **Capitolul II**

### **CERINȚE FAȚĂ DE CONTRACTUL DE EXTERNALIZARE**

#### **Secțiunea 1**

##### **Etapa precontractuală**

17. Prestatorul de servicii de plată nebancair trebuie să evalueze dacă un contract cu o terță parte intră sau nu sub noțiunea de externalizare. În cadrul acestei evaluări, trebuie să se ia în considerare dacă:

- 1) funcția (sau o parte a acesteia) care este externalizată unui furnizor este îndeplinită în mod regulat sau continuu de către furnizor;
- 2) dacă această funcție (sau o parte a acesteia) ar cădea în mod normal în cadrul funcțiilor care sunt sau ar putea fi îndeplinite de către prestatorul de servicii de plată nebancair, chiar dacă acesta nu a îndeplinit funcția respectivă în trecut.

18. Atunci când evaluează dacă un contract de externalizare se referă la o funcție semnificativă, prestatorul de servicii de plată nebancair ar trebui să țină seama, împreună cu rezultatul evaluării riscurilor prezentate în Capitolul VII Secțiunea 1, de cel puțin următorii factori:

- 1) dacă contractul de externalizare este direct legat de prestarea serviciilor de plată pentru care este licențiat;
- 2) impactul potențial al oricărei perturbări al funcției externalizate sau a eșecului furnizorului de servicii de a presta serviciul la nivelurile de servicii convenite în mod continuu:
  - a) rezistență și viabilitate financiară pe termen scurt și lung, inclusiv, dacă este cazul, activele, capitalul, costurile, finanțarea, lichiditatea, profiturile și pierderile sale;

- b) continuitatea activității și reziliența operațională;
- c) riscul operațional, inclusiv comportamentul, tehnologia informației și comunicațiilor (în continuare - TIC) și riscurile legale;
- d) riscuri de reputație;
- 3) impactul potențial al contractului de externalizare asupra capacității de:
  - a) identificare, monitorizare și gestionare a tuturor riscurilor;
  - b) respectare a tuturor cerințelor actelor normative;
  - c) efectuare de audituri adecvate privind funcția externalizată;
- 4) impactul potențial asupra serviciilor furnizate clienților săi;
- 5) toate contractele de externalizare, expunerea totală a prestatorului de servicii de plată nebancair la același furnizor de servicii și impactul cumulativ potențial al contractelor de externalizare în aceeași zonă de afaceri;
- 6) dimensiunea și complexitatea oricărei zone de afaceri afectate;
- 7) posibilitatea ca contractul de externalizare propus să poată fi extins fără a înlocui sau revizui contractul de bază;
- 8) capacitatea de a transfera contractul de externalizare propus către un alt furnizor de servicii, dacă este necesar sau dorit, atât contractual, cât și în practică, inclusiv riscurile estimate, impedimentele pentru continuitatea activității, costurile și intervalul de timp pentru aceasta („substituibilitate”);
- 9) capacitatea de reintegrare a funcției externalizate în prestatorul de servicii de plată nebancair, dacă este necesar sau dorit;
- 10) protecția datelor și impactul potențial al unei încălcări de confidențialitate sau eșecul asigurării disponibilității și integrității datelor asupra prestatorului de servicii de plată nebancair și clienților acestuia, inclusiv, dar fără a se limita la respectarea Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

**19.** Înainte de a încheia orice contract de externalizare, prestatorul de servicii de plată nebancair trebuie:

- 1) să evalueze dacă contractul de externalizare vizează o funcție semnificativă, astfel cum se prevede la punctul 8;
- 2) să identifice și să evalueze toate riscurile relevante ale contractului de externalizare, în conformitate cu Capitolul VII Secțiunea 1;
- 3) să respecte obligația de diligență corespunzătoare cu privire la furnizorul potențial, în conformitate cu punctele 70-74;
- 4) să identifice și să evalueze conflictele de interese pe care le poate cauza externalizarea, în conformitate cu Capitolul VII Secțiunea 2.

**20.** Contractul de externalizare a funcțiilor semnificative trebuie să conțină cel puțin:

- 1) o descriere clară a funcției externalizate care urmează să fie furnizată;
- 2) data de începere și data de încetare a contractului, după caz, și perioadele de preaviz pentru furnizor și prestatorul de servicii de plată nebancair;
- 3) legea aplicabilă contractului;
- 4) obligațiile financiare ale părților;
- 5) dacă este permisă subcontractarea unei funcții semnificative sau a unor părți semnificative ale acesteia și, dacă da, condițiile specificate în punctele 21-23 și 25 cărora li se supune subcontractarea;
- 6) locația (locațiile) unde este furnizată funcția semnificativă și/sau unde sunt păstrate și prelucrate date relevante, inclusiv eventuala locație de stocare, precum și condițiile care trebuie

îndeplinite, inclusiv cerința de a notifica prestatorul de servicii de plată nebanca în cazul în care furnizorul propune schimbarea locației (locațiilor);

7) dacă este cazul, dispozițiile privind accesibilitatea, disponibilitatea, integritatea, confidențialitatea și siguranța datelor relevante, astfel cum se specifică în punctele 26-28;

8) dreptul prestatorului de servicii de plată nebanca de a monitoriza/supraveghea permanent performanțele furnizorului, inclusiv de a solicita orice informații privind activitatea externalizată ori de câte ori este necesar;

9) nivelurile serviciilor convenite, care trebuie să includă obiective de performanță cantitative și calitative precise pentru funcția externalizată, pentru a permite o monitorizare în timp util, astfel încât, dacă nu sunt respectate nivelurile serviciilor convenite, să se poată lua măsuri corective adecvate, fără întârzieri nejustificate;

10) obligațiile de raportare ale furnizorului către prestatorul de servicii de plată nebanca, inclusiv informarea de către furnizorul de servicii cu privire la orice evoluție care ar putea avea un impact semnificativ asupra capacității sale de a îndeplini eficient funcția critică sau importantă în conformitate cu nivelurile serviciilor convenite și în conformitate cu legislația și cu cerințele aplicabile ce decurg din reglementare, și, după caz, obligațiile de a prezenta rapoarte privind funcția de audit intern a furnizorului de servicii;

11) dacă furnizorul trebuie să încheie o asigurare obligatorie împotriva anumitor riscuri și, dacă este cazul, nivelul asigurării necesare;

12) cerințele de punere în aplicare și de testare a planurilor pentru situații neprevăzute pentru continuitatea activității;

13) dispoziții care garantează că informațiile deținute referitor la prestatorul de servicii de plată nebanca pot fi accesate în cazul insolvenței, al rezoluției sau al întreruperii operațiilor economice ale furnizorului;

14) obligația furnizorului de a coopera cu Banca Națională a Moldovei, inclusiv cu alte persoane desemnate de aceasta;

15) dreptul nerestricționat al prestatorului de servicii de plată nebanca și al Băncii Naționale a Moldovei de a inspecta și de a audita furnizorul în ceea ce privește, în special, funcția semnificativă externalizată, astfel cum se specifică în punctele 29-35;

16) drepturile de încetare, astfel cum se specifică în punctele 36 și 37.

21. Dacă este permisă subcontractarea funcțiilor semnificative, prestatorul de servicii de plată nebanca trebuie să stabilească dacă partea funcției care urmează să fie subcontractată este în sine semnificativă (și anume, o parte majoră a funcției semnificative) și, în caz afirmativ, trebuie să o înregistreze în registru conform punctul 41.

22. Dacă este permisă subcontractarea funcțiilor semnificative, contractul scris trebuie:

1) să precizeze tipurile de activități care sunt excluse de la subcontractare;

2) să precizeze condițiile care trebuie îndeplinite în cazul subcontractării;

3) să precizeze că furnizorul are obligația să supravegheze serviciile pe care le-a subcontractat pentru a se asigura că toate obligațiile contractuale dintre furnizorul și prestatorul de servicii de plată nebanca sunt îndeplinite în permanență;

4) să solicite furnizorului să obțină în prealabil o autorizație scrisă, specifică sau generală, din partea prestatorului de servicii de plată nebanca, înainte de subcontractarea datelor;

5) să includă o obligație a furnizorului de a informa prestatorul de servicii de plată nebanca cu privire la orice subcontractare planificată sau la orice modificare semnificativă a acesteia, în special în cazul în care acest lucru ar putea afecta capacitatea furnizorului de a-și îndeplini responsabilitățile în conformitate cu contractul de externalizare. Aceasta include

modificările semnificative planificate ale subcontractanților și perioada de notificare, în special, perioada de notificare care urmează să fie stabilită trebuie să permită prestatorului de servicii de plată nebanca care externalizează să efectueze cel puțin o evaluare a riscurilor legate de modificările propuse și să se opună modificărilor înainte de intrarea în vigoare a subcontractării planificate sau a modificărilor semnificative ale acesteia;

6) să se asigure, dacă este cazul, că prestatorul de servicii de plată nebanca are dreptul de a se opune subcontractării planificate sau modificărilor substanțiale ale acesteia sau că este necesară o aprobare explicită;

7) să se asigure că prestatorul de servicii de plată nebanca are dreptul contractual de a înceta contractul în cazul subcontractării nejustificate, de exemplu în cazul în care subcontractarea crește în mod semnificativ riscurile pentru prestatorul de servicii de plată nebanca, în cazul în care furnizorul subcontractează, fără a notifica prestatorul de servicii de plată nebanca sau în cazul în care încetarea contractului este prescrisă de Banca Națională a Moldovei.

**23.** Prestatorul de servicii de plată nebanca trebuie să fie de acord cu subcontractarea doar dacă subcontractantul se angajează:

1) să respecte toate actele normative și cerințele aplicabile ce decurg din reglementare și toate obligațiile contractuale;

2) să acorde prestatorului de servicii de plată nebanca și Băncii Naționale a Moldovei aceleași drepturi contractuale de acces și de audit ca și cele acordate de către furnizorul de servicii.

**24.** În cazul în care prestatorul de servicii de plată nebanca are încheiate contracte de externalizare cu furnizorii din cadrul grupului, prestatorul de servicii de plată nebanca urmează să se asigure că:

1) organele de conducere își păstrează întreaga responsabilitate pentru respectarea tuturor cerințelor actelor normative și va fi informat corespunzător cu privire la modificările relevante privind furnizorii de servicii;

2) monitorizarea și auditarea contractelor de externalizare este realizată în mod eficient, inclusiv prin primirea de rapoarte anuale adecvate, care vor conține cel puțin un rezumat al evaluării riscurilor și al monitorizării performanței;

3) obține registrul individual al tuturor contractelor de externalizare existente fără întârzieri nejustificate;

4) obține planul de ieșire pentru funcțiile semnificative, în cazul în care planul a fost stabilit la nivel de grup.

## **Secțiunea 2**

### **Etapa contractuală**

**25.** Prestatorul de servicii de plată nebanca trebuie să se asigure că furnizorul supraveghează corespunzător furnizorii subcontractați, în conformitate cu politica definită de prestatorul de servicii de plată nebanca. Dacă subcontractarea propusă ar putea avea efecte negative asupra contractului de externalizare a unei funcții semnificative sau ar duce la o creștere a riscului, inclusiv atunci când condițiile de la punctul 23 nu ar fi îndeplinite, prestatorul de servicii de plată nebanca trebuie să-și exercite dreptul de a se opune subcontractării, dacă a fost convenit un astfel de drept și/sau să rezilieze contractul.



26. Prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să se asigure că furnizorii de servicii respectă, după caz, standarde de securitate a informației sau privind protecția informației.

27. Dacă este cazul (de exemplu, în contextul externalizării serviciilor TIC), prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să definească cerințe în materie de securitate a datelor și a sistemelor în cadrul contractului de externalizare și să monitorizeze în permanență respectarea acestor cerințe.

28. Fără a aduce atingere cerințelor prevăzute în actele normative ce vizează domeniul prelucrării și protecției datelor cu caracter personal, prestatorul de servicii de plată nebancaar, atunci când externalizează (în special în străinătate), trebuie să ia în considerare diferențele din dispozițiile naționale privind protecția datelor. Prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să se asigure că contractul de externalizare include obligația ca furnizorul de servicii să protejeze informațiile confidențiale, cu caracter personal sau considerate sensibile și să respecte toate cerințele legale privind protecția datelor care se aplică prestatorului de servicii de plată nebancaari (de exemplu, protecția datelor cu caracter personal și alte obligații de confidențialitate similare cu privire la informațiile clienților, dacă este cazul).

29. Prestatorii de servicii de plată nebancaari trebuie să se asigure, în cadrul contractului scris de externalizare, că funcția de audit intern a acestora are capacitatea să analizeze funcția externalizată, utilizând o abordare bazată pe riscuri.

30. În ceea ce privește externalizarea unor funcții semnificative, prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să se asigure, prin cadrul contractului scris de externalizare, că furnizorul de servicii îi acordă acestuia, Băncii Naționale a Moldovei sau oricărei alte persoane desemnate de acestea, următoarele:

1) acces deplin la toate sediile operaționale relevante (de exemplu, sedii centrale și centre operaționale), inclusiv la întreaga gamă de dispozitive, sisteme, rețele, informații și date relevante utilizate pentru furnizarea funcției externalizate, inclusiv la informațiile financiare conexe, personalul și auditorii externi ai furnizorului de servicii („drepturi de acces și de informare”);

2) drepturi nelimitate de inspecție și de audit legate de contractul de externalizare („drepturi de audit”), pentru a permite să monitorizeze contractul de externalizare și pentru a asigura respectarea tuturor cerințelor contractuale și a celor aplicabile ce decurg din reglementare.

31. Pentru externalizarea funcțiilor care nu sunt semnificative, prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să asigure drepturile de acces și de audit, astfel cum se prevede la punctele 29-35, pe baza unei abordări bazate pe riscuri, având în vedere natura funcției externalizate și riscurile operaționale și reputaționale conexe, scalabilitatea funcției externalizate, impactul potențial asupra desfășurării continue a activităților sale și perioada contractuală. Prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să ia în considerare faptul că funcțiile externalizate pot deveni semnificative în timp.

32. Fără a aduce atingere responsabilității lor finale privind contractele de externalizare, prestatorii de servicii de plată nebancaari pot utiliza:

1) audituri centralizate, organizate în comun cu alți clienți ai aceluiași furnizor de servicii și realizate de ele și de acești clienți sau de o terță parte numită de aceștia, pentru a utiliza mai eficient resursele de audit și a reduce sarcina organizatorică atât pentru clienți, cât și pentru furnizorul de servicii;

2) certificări acordate de părți terțe și rapoarte de audit intern sau rapoarte efectuate de părți terțe, puse la dispoziție de furnizorul de servicii.

33. Pentru externalizarea unor funcții semnificative, prestatorii de servicii de plată nebankari trebuie să evalueze dacă certificările și rapoartele părților terțe menționate la punctul 32 subpunctul 2) sunt adecvate și suficiente pentru a respecta obligațiile care le revin din reglementare și nu trebuie să se bazeze exclusiv pe aceste rapoarte de-a lungul timpului.

34. Prestatorii de servicii de plată nebankari trebuie să utilizeze metoda menționată la punctul 32 subpunctul 2) numai dacă aceștia:

1) sunt de acord cu planul de audit pentru funcția externalizată;

2) se asigură că obiectul certificării sau al raportului de audit acoperă sistemele (și anume, procesele, aplicațiile, infrastructura, centrele de date etc.) și controalele-cheie identificate de prestatorul de servicii de plată nebankar, precum și respectarea cerințelor ce decurg din reglementare;

3) evaluează temeinic și permanent conținutul certificărilor sau al rapoartelor de audit și verifică ca rapoartele sau certificările respective să nu fie caduce;

4) se asigură că sistemele-cheie și controalele-cheie sunt incluse în viitoarele versiuni ale certificării sau ale raportului de audit;

5) sunt de acord cu aptitudinea părții care realizează certificarea sau auditul (de exemplu, cu privire la rotația societății care acordă certificarea sau a societății de audit, calificările, expertiza, reevaluarea/verificarea dovezilor din dosarul de audit de bază);

6) sunt de acord că acordarea certificărilor și efectuarea auditurilor se realizează în conformitate cu standardele profesionale relevante recunoscute pe scară largă și că includ un test de eficacitate operațională a controalelor-cheie implementate;

7) au dreptul contractual de a solicita extinderea domeniului de aplicare al certificărilor sau al rapoartelor de audit la alte sisteme și controale relevante; numărul și frecvența acestor cereri de modificare a domeniului de aplicare trebuie să fie rezonabile și legitime din perspectiva administrării riscurilor;

8) își păstrează dreptul contractual de a efectua audituri individuale, la aprecierea proprie, în ceea ce privește externalizarea funcțiilor semnificative.

35. Înaintea unui control pe teren planificat, prestatorul de servicii de plată nebankar, Banca Națională a Moldovei și auditorii sau părțile terțe care acționează în numele prestatorului de servicii de plată nebankar sau a Băncii Naționale a Moldovei trebuie să informeze furnizorul de servicii în mod adecvat și într-un termen rezonabil, cu excepția cazului în care acest lucru nu este posibil din cauza unei situații de urgență sau de criză sau ar duce la o situație în care auditul nu ar mai fi eficace.

36. Contractul de externalizare trebuie să permită expres prestatorului de servicii de plată nebankar să înceteze contractul, inclusiv în următoarele situații:

1) dacă furnizorul funcțiilor externalizate încalcă legislația, reglementările sau prevederile contractuale aplicabile;

2) în cazul în care sunt identificate obstacole care au modificat sau pot modifica performanța funcției externalizate;

3) în cazul în care există modificări semnificative care afectează contractul de externalizare sau furnizorul de servicii (de exemplu, subcontractarea sau modificări ale subcontractanților, modificări în structura organizatorică, structura de proprietate sau situația financiară a furnizorului);

4) în cazul în care există deficiențe în ceea ce privește gestionarea și securitatea datelor sau informațiilor confidențiale, cu caracter personal sau considerate sensibile; și

5) în cazul instrucțiunilor date de Banca Națională a Moldovei sau a instituției de plată, de exemplu, în cazul în care Banca Națională a Moldovei, în urma contractului de externalizare, nu mai poate supraveghea în mod eficace prestatorul de servicii de plată nebanca.

37. Acordul de externalizare trebuie să faciliteze transferul funcției externalizate către un alt furnizor sau reintegrarea acesteia în cadrul prestatorului de servicii de plată nebanca. În acest scop, contractul de externalizare trebuie:

1) să prevadă clar obligațiile furnizorului de servicii existent, în cazul unui transfer al funcției externalizate către un alt furnizor de servicii sau în cazul reintegrării acesteia în cadrul prestatorului de servicii de plată nebanca, inclusiv în ceea ce privește prelucrarea datelor;

2) să stabilească o perioadă de tranziție adecvată, pe parcursul căreia furnizorul de servicii, după încetarea contractului de externalizare, să furnizeze în continuare funcția externalizată pentru a reduce riscul de întreruperi;

3) să includă o obligație a furnizorului de servicii de a sprijini prestatorul de servicii de plată nebanca în vederea transferului ordonat al funcției în cazul încetării contractului de externalizare.

38. Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să aibă implementate, să mențină și să testeze periodic sau cel puțin o dată pe an planuri adecvate de asigurare a continuității activității în ceea ce privește funcțiile semnificative. Prestatorii de servicii de plată nebanca din cadrul unui grup sau al unui sistem instituțional de protecție se pot baza pe planuri de asigurare a continuității activității stabilite la nivel central în ceea ce privește funcțiile externalizate.

39. Planurile de asigurare a continuității activității trebuie să ia în considerare eventualitatea în care calitatea furnizării funcțiilor semnificative externalizate se deteriorează până la un nivel inacceptabil sau devine neconformă. Planurile respective trebuie să ia în considerare și impactul potențial al insolvenței sau al altor incapacități ale furnizorilor de servicii și, dacă este cazul, al riscurilor politice din jurisdicția furnizorului de servicii.

### **Secțiunea 3**

#### **Cerințe privind evidența contractelor de externalizare**

40. Ca parte a cadrului de administrare a riscurilor, prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să țină un registru actualizat al informațiilor privind contractele de externalizare și să documenteze toate contractele de externalizare actuale, făcând distincție între externalizarea funcțiilor semnificative și alte contracte de externalizare. Prestatorii de servicii de plată nebanca care fac parte din cadrul unui grup pot ține registrul la nivel central.

41. Registrul trebuie să includă cel puțin următoarele informații pentru toate contractele de externalizare existente:

1) un număr de referință pentru fiecare contract de externalizare;

2) data de începere și, după caz, următoarea dată de reînnoire a contractului, data de încetare și/sau perioadele de preaviz pentru furnizorul de servicii și pentru prestatorul de servicii de plată nebanca;

3) o descriere succintă a funcțiilor externalizate, inclusiv a datelor care sunt externalizate și dacă au fost transferate sau nu date cu caracter personal (de exemplu,

răspunzând cu da sau nu într-un câmp de date separat) sau dacă prelucrarea lor este externalizată către un furnizor de servicii;

4) o categorie atribuită de prestatorul de servicii de plată nebanca care reflectă natura funcției, astfel cum se menționează la subpunctul 3) (de exemplu, tehnologia informației, funcție de control etc.), care trebuie să faciliteze identificarea diferitelor tipuri de contracte;

5) denumirea furnizorului de servicii, numărul de identificare de stat (dacă este disponibil), adresa sediului social și alte date de contact relevante, precum și denumirea societății-mamă (dacă este cazul);

6) țara sau țările în care serviciul urmează să fie prestat, inclusiv locația datelor (și anume, țara sau regiunea);

7) dacă funcția externalizată este considerată sau nu (da/nu) semnificativă, inclusiv, dacă este cazul, o expunere a considerentelor pentru care funcția externalizată este considerată semnificativă;

8) data celei mai recente evaluări a caracterului semnificativ al funcției externalizate;

9) alte informații relevante (acorduri încheiate, clauze modificate etc.).

**42.** Pentru externalizarea funcțiilor semnificative, registrul trebuie să includă cel puțin următoarele informații suplimentare:

1) dacă furnizorul de servicii sau furnizorul de servicii subcontractant face parte sau nu din grup, dacă este sau nu deținut de prestatorii de servicii de plată nebanca din cadrul grupului;

2) data celei mai recente evaluări a riscurilor și un rezumat succint al principalelor rezultate;

3) persoana sau organul de decizie (de exemplu, organul de conducere) al prestatorului de servicii de plată nebanca care a aprobat contractul de externalizare;

4) actele normative aplicabile contractului de externalizare;

5) data celui mai recent audit și data următoarelor audituri programate, dacă este cazul;

6) după caz, numele subcontractanților cărora le sunt subcontractate părți importante ale unei funcții semnificative, inclusiv țara în care sunt înregistrați subcontractanții, în care se prestează serviciul și, dacă este cazul, locația (și anume, țara sau regiunea) unde vor fi stocate datele;

7) un rezultat al evaluării substituibilității furnizorului de servicii (de exemplu, simplu, dificil sau imposibil), posibilitatea de reintegrare a unei funcții semnificative în cadrul prestatorului de servicii de plată nebanca sau impactul întreruperii funcției semnificative;

8) identificarea furnizorilor de servicii alternativi în conformitate cu subpunctul 7);

9) dacă funcția semnificativă externalizată sprijină operațiuni economice care sunt critice din punct de vedere al timpului;

10) costul bugetului anual estimat.

**43.** Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să pună la dispoziția Băncii Naționale a Moldovei, la cerere, fie registrul complet al tuturor contractelor de externalizare existente, fie părți specifice din acesta, de exemplu informații privind toate contractele de externalizare care se încadrează în una dintre categoriile menționate la punctul 41 subpunctul 4). Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să furnizeze informațiile respective într-o formă electronică care poate fi procesată (de exemplu, un format de baze de date utilizat în mod obișnuit, valori separate prin virgulă).

**44.** Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să pună la dispoziția Băncii Naționale a Moldovei, la cerere, toate informațiile necesare pentru a permite acestuia să execute

supravegherea efectivă a prestatorului de servicii de plată nebanca, inclusiv, dacă este cazul, o copie a contractului de externalizare.

45. Fără a aduce atingere art. 28 alin. (1) din Legea nr. 114/2012, prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să informeze Banca Națională a Moldovei în mod corespunzător și în timp util sau să se angajeze într-un dialog de supraveghere cu Banca Națională a Moldovei cu privire la externalizarea planificată a unor funcții semnificative și/sau dacă o funcție externalizată a devenit semnificativă și trebuie să furnizeze cel puțin informațiile menționate la punctul 41.

46. Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să informeze Banca Națională a Moldovei în timp util cu privire la modificări semnificative și/sau evenimente grave legate de contractele lor de externalizare care ar putea avea un impact major asupra performanței prestării serviciilor de plată sau continuității activității prestatorilor de servicii de plată nebanca.

47. Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să documenteze evaluările efectuate în temeiul prezentului Regulament și rezultatele monitorizării lor continue (de exemplu, performanța furnizorului de servicii, respectarea nivelurilor serviciilor convenite, alte cerințe contractuale și de reglementare, actualizări ale evaluării riscurilor).

48. Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să informeze Banca Națională a Moldovei despre orice incident, evoluție semnificativă înregistrată la nivelul riscurilor asociate activității/operațiunii externalizate, care reprezintă o situație sau efect din perspectiva administrării riscurilor aferente activității prestatorului de servicii de plată ce ar putea conduce la întreruperea activității/operațiunii externalizate și la incapacitatea prestatorului de servicii de plată de a se conforma cu legislația de domeniu.

### Capitolul III

#### RESPONSABILITĂȚILE ORGANULUI DE CONDUCERE

49. Organul de conducere al prestatorului de servicii de plată nebanca este în orice moment pe deplin responsabil și răspunde, cel puțin pentru:

- 1) asigurarea că prestatorul de servicii de plată nebanca îndeplinește permanent condițiile pe care trebuie să le respecte pentru a rămâne licențiat, inclusiv orice condiții impuse de Banca Națională a Moldovei;
- 2) organizarea internă a prestatorului de servicii de plată nebanca;
- 3) identificarea, evaluarea și gestionarea potențialelor conflictelor de interese;
- 4) stabilirea strategiilor și politicilor prestatorului de servicii de plată nebanca (de exemplu, modelul de afaceri, apetitul de risc, cadrul de gestionare a riscurilor);
- 5) monitorizarea supravegherii zilnice a activității externalizate și a performanței furnizorului de către prestatorul de servicii de plată nebanca, inclusiv gestionarea tuturor riscurilor asociate externalizării.

50. Organul de conducere al unui prestator de servicii de plată nebanca care are în aplicare contracte de externalizare sau intenționează să încheie astfel de contract trebuie să aprobe, să examineze, să pună în aplicare și să actualizeze periodic (cel puțin o dată pe an), o politică de externalizare care să acopere cel puțin aspectele expuse la punctul 54.

51. Prestatorul de servicii de plată nebanca trebuie:

1) să atribuie clar responsabilitățile pentru documentarea, gestionarea și controlul contractelor de externalizare;

2) să aloce resurse suficiente pentru a asigura respectarea tuturor cerințelor legale și de reglementare (inclusiv a acestor orientări), documentare și monitorizare a tuturor contractelor de externalizare;

3) ținând cont de principiul proporționalității astfel cum este prevăzut la punctul 5, să stabilească o funcție de externalizare sau să desemneze o persoană care deține funcție-cheie, care este direct responsabilă față de organul de conducere pentru gestionarea și supravegherea riscurilor aferente contractelor de externalizare ca parte a cadrului de control intern al prestatorului de servicii de plată nebanca și supravegherea documentației contractelor de externalizare. Prestatorul de servicii de plată nebanca ar trebui să asigure cel puțin o divizare clară a sarcinilor și responsabilităților pentru gestionarea și controlul contractelor de externalizare și poate atribui funcția de externalizare organului său de conducere.

52. Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să mențină în permanență capacitatea de desfășurare a activității lor de bază. În acest scop, ar trebui:

1) să îndeplinească în permanență toate condițiile de licențiere a acestora, inclusiv ale organului de conducere care își onorează în mod eficient responsabilitățile prevăzute la punctul 49;

2) să mențină un cadru și o structură organizatorică clară și transparentă, care să le permită să asigure respectarea cerințelor legale și de reglementare;

3) în cazul în care sarcinile operaționale ale funcțiilor de control intern sunt externalizate (de exemplu, în cazul externalizării sau externalizării intragrup), să exercite o supraveghere adecvată și să fie capabili să gestioneze riscurile generate de externalizarea funcțiilor semnificative;

4) să dispună de resurse și capacități suficiente pentru a asigura respectarea prevederilor subpunctelor 1)-3).

53. Atunci când externalizează, prestatorii de servicii de plată nebanca ar trebui să asigure cel puțin că:

1) pot lua și pune în aplicare decizii legate de activitățile lor de afaceri și funcțiile semnificative, inclusiv în ceea ce privește cele care au fost externalizate;

2) mențin ordinea desfășurării activității și a serviciilor de plată pe care le prestează;

3) riscurile legate de contractele de externalizare actuale și planificate sunt identificate, evaluate, gestionate și atenuate în mod adecvat, inclusiv riscurile legate de TIC și tehnologia financiară;

4) sunt instituite aranjamente adecvate de confidențialitate cu privire la date și alte informații;

5) se menține un flux adecvat de informații relevante cu furnizorii de servicii;

6) în ceea ce privește externalizarea funcțiilor semnificative, sunt capabile să întreprindă cel puțin una dintre următoarele acțiuni, într-un interval de timp adecvat:

a) transferul funcției către furnizorii alternativi de servicii;

b) reintegrarea funcției;

c) întreruperea activităților de afaceri care depind de funcția respectivă.

7) în cazul în care datele cu caracter personal sunt prelucrate de furnizorii de servicii aflați în afara Republicii Moldova, sunt implementate măsuri adecvate și datele sunt prelucrate în conformitate cu actele normative ce vizează domeniul prelucrării și protecției datelor cu caracter personal.

## Capitolul IV

### POLITICA DE EXTERNALIZARE

54. Politica de externalizare trebuie să definească principiile, responsabilitățile și procesele legate de externalizare și va acoperi cel puțin:

1) responsabilitățile organului de conducere în conformitate cu punctul 49, inclusiv implicarea acestuia, după caz, în luarea deciziilor privind externalizarea funcțiilor semnificative;

2) implicarea liniilor de afaceri, a funcțiilor de control intern și a altor persoane în ceea ce privește contractele de externalizare;

3) planificarea contractelor de externalizare, inclusiv:

a) definirea cerințelor de afaceri privind contractele de externalizare;

b) criteriile, inclusiv cele menționate la punctele 8 și 18 și procesele de identificare a funcțiilor semnificative;

c) identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor în conformitate cu Capitolul VII Secțiunea 1;

d) verificarea reputației furnizorilor de servicii potențiali, inclusiv măsurile cerute conform punctelor 70-76;

e) procedurile de identificare, evaluare, gestionare și atenuare a potențialelor conflicte de interes, în conformitate cu Capitolul VII Secțiunea 2;

f) planificarea continuității activității în conformitate cu punctele 38 și 39;

g) procesul de aprobare a noilor contracte de externalizare;

4) implementarea, monitorizarea și gestionarea contractelor de externalizare, inclusiv:

a) evaluarea continuă a performanței furnizorului de servicii în conformitate cu Capitolul VIII Secțiunea 1;

b) procedurile de notificare și răspuns la modificările aduse unui contract de externalizare sau furnizor de servicii (de exemplu, situația financiară, structurile organizatorice sau de proprietate, subcontractare);

c) evaluarea independentă și auditul respectării cerințelor cadrului legal;

d) procesele de reînnoire;

5) documentarea și păstrarea evidenței, ținând cont de cerințele din Capitolul II Secțiunea 3;

6) strategiile de ieșire și procesele de încheiere, inclusiv o cerință pentru un plan de ieșire documentat pentru fiecare funcție semnificativă care va fi externalizată în cazul în care o astfel de ieșire este considerată posibilă, luând în considerare posibile întreruperi ale serviciului sau rezilierea neașteptată a unui contract de externalizare.

55. Politica de externalizare trebuie să diferențieze următoarele:

1) externalizarea funcțiilor semnificative și a altor contracte de externalizare;

2) externalizarea către furnizorii de servicii care sunt autorizați de o autoritate competentă și a celor care nu sunt autorizați;

3) aranjamente de externalizare intra-grup și externalizare către entități din afara grupului;

4) externalizarea către furnizorii de servicii situați în Republica Moldova și în străinătate.

56. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure că politica acoperă identificarea următoarelor efecte potențiale ale contractelor de externalizare semnificative și că acestea sunt luate în considerare în procesul decizional:

- 1) profilul de risc al instituției;
- 2) capacitatea de a supraveghea furnizorul de servicii și de a administra riscurile;
- 3) măsurile de asigurare a continuității activității;
- 4) desfășurarea activităților lor de afaceri.

## **Capitolul V**

### **CERINȚE FAȚĂ DE AUDIT**

57. Activitățile funcției de audit intern trebuie să acopere, în urma unei abordări bazate pe riscuri, examinarea independentă a activităților externalizate. Planul și programul de audit trebuie să includă, în special, contractele de externalizare a funcțiilor semnificative.

58. În cazul auditării serviciilor/sistemelor tehnologiilor informației și comunicațiilor (în continuare – externalizare TIC) considerate semnificative, cel puțin un auditor dispune de certificat/certIFICATE de audit în sisteme informaționale CISA.

59. În ceea ce privește procesul de externalizare, funcția de audit intern trebuie să confirme cel puțin:

- 1) implementarea corectă și eficace a cadrului de externalizare al prestatorului de servicii de plată nebanca, inclusiv a politicii de externalizare, și în conformitate cu legile și reglementările aplicabile, cu strategia de risc și cu deciziile organului de conducere;
- 2) caracterul adecvat, calitatea și eficacitatea evaluării caracterului critic sau al importanței funcțiilor;
- 3) caracterul adecvat, calitatea și eficacitatea evaluării riscurilor pentru contractele de externalizare și păstrarea conformității riscurilor cu strategia de risc a instituției;
- 4) implicarea corespunzătoare a organelor de administrare a activității;
- 5) monitorizarea și administrarea contractelor de externalizare în mod corespunzător.

## **Capitolul VI**

### **EXTERNALIZAREA TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚIILOR**

60. Prezentul capitol se aplică prestatorilor de servicii de plată nebancari care intenționează să externalizeze TIC.

61. În cazul externalizării TIC, prestatorul de servicii de plată nebanca întocmește proiectul contractului de externalizare TIC cu furnizorul de servicii care va include cel puțin:

- 1) obligativitatea furnizorului de servicii, la necesitate, de a încheia un contract de asigurare obligatorie aferentă unor riscuri specifice;
- 2) clauze privind securitatea informației și continuitatea activității, care vor conține cel puțin următoarele:
  - a) obligativitatea furnizorului de servicii de a se conforma cu reglementările TIC și standardele de securitate a informației și continuitate a activității aplicabile prestatorului de servicii de plată nebanca;
  - b) cerințe specifice de securitate și continuitate înaintate de prestatorul de servicii de plată nebanca pentru TIC externalizate ce stochează sau conțin date cu caracter personal;



c) cerințe cu privire la asigurarea accesibilității, disponibilității, integrității și confidențialității datelor prestatorului de servicii de plată nebanca în cadrul sistemului informațional al furnizorului de servicii;

d) obligativitatea furnizorului de servicii de a stoca datele prestatorului de servicii de plată nebanca în cadrul sistemelor informatice și bazelor de date într-o manieră care să permită identificarea, exportul/extragerea și ștergerea datelor la solicitarea prestatorului de servicii de plată nebanca;

e) cerințe față de furnizorul de servicii cu privire la timpul de restabilire a serviciilor de externalizare TIC considerate semnificative în cazul producerii unor incidente;

3) prevederi cu privire la dreptul de acces al prestatorului de servicii de plată nebanca la TIC și la informație, care vor conține cel puțin următoarele:

a) dreptul prestatorului de servicii de plată nebanca și a Băncii Naționale a Moldovei de a cere și de a primi de la furnizorul de servicii, fără întârzieri nejustificate, rapoarte de audit și copii de rezervă aferente, ca urmare a unor investigații, misiuni de audit sau în cazul întreruperii relației cu furnizorul de servicii din orice motive;

b) dreptul prestatorului de servicii de plată nebanca la auditul TIC externalizate cu utilizarea în acest scop a rapoartelor de control ale autorităților de supraveghere ale furnizorului de servicii. După caz, unde este relevant, prestatorul de servicii de plată nebanca se va asigura de posibilitatea efectuării testelor de penetrare a serviciilor de externalizare TIC prestate prestatorului de servicii de plată nebanca de către furnizorul de servicii.

62. Prestatorul de servicii de plată nebanca, pentru a se asigura că gestionează eficient riscurile asociate reintegrării TIC externalizate, la întreruperea relației cu furnizorul de servicii, va întreprinde cel puțin următoarele măsuri:

1) elaborarea unei strategii de reintegrare a TIC externalizate, care va asigura continuitatea activităților prestatorului de servicii de plată nebanca, conformarea cu cerințele cadrului de reglementare și evitarea impactului asupra calității deservirii clienților în cazul întreruperii relației cu furnizorul de servicii;

2) asigurarea că strategia prevăzută la subpunctul 1) din prezentul punct va conține cel puțin următoarele:

a) obiectivele strategiei;

b) analiza de impact și analiza de riscuri aferente procesului de reintegrare a externalizării TIC;

c) identificarea resurselor tehnico-organizatorice, umane și financiare, inclusiv a perioadei necesare implementării strategiei;

d) alocarea rolurilor și responsabilităților pentru gestiunea strategiei;

e) factorii critici de succes în procesul de reintegrare;

f) indicatorii de performanță și calitate ai serviciilor externalizate ce urmează a fi monitorizați de către prestatorul de servicii de plată nebanca și care vor declanșa aplicarea strategiei;

3) revizuirea, cel puțin o dată pe an, a strategiei de reintegrare a TIC externalizate pentru a asigura viabilitatea ei.

63. Prestatorul de servicii de plată nebanca, cu excepția entităților care sunt sucursale ale acestuia, pentru a asigura continuitatea activității în cazuri excepționale, pentru TIC externalizate ce sunt considerate semnificative, se va conforma cel puțin cu următoarele aspecte:

1) alocarea de suficiente resurse tehnice pentru a asigura, în conformitate cu planul de continuitate, la sediul prestatorului de servicii de plată nebanca continuitatea TIC

externalizate și abilitatea de recuperare sau acomodare rapidă la situații nefavorabile sau schimbări în cazul unui incident major/situație excepțională la furnizorul de servicii;

2) deținerea de resurse umane ce posedă cunoștințe suficiente pentru a asigura la necesitate reintegrarea/substituirea/continuitatea în conformitate cu planul de continuitate al prestatorului de servicii de plată nebanca, a TIC externalizate;

3) dezvoltarea planurilor de continuitate care să permită, în timp optim, reluarea integrală la sediul prestatorului de servicii de plată nebanca a oricărei TIC considerate semnificative externalizate;

4) organizarea, în comun cu furnizorul de servicii, a testării planurilor de continuitate a TIC considerate semnificative externalizate cu restabilirea acestora la sediul prestatorului de servicii de plată nebanca.

## **Capitolul VII**

### **GESTIONAREA RISCURILOR ȘI A CONFLICTELOR DE INTERESE ASOCIATE EXTERNALIZĂRII**

#### **Secțiunea 1**

##### **Administrarea riscurilor**

64. La elaborarea contractului de externalizare, prestatorul de servicii de plată nebanca va lua în considerare profilul individual de risc, natura și modelul de afaceri, amploarea și complexitatea activității prestatorului de servicii de plată nebanca, astfel încât obiectivele cerințelor de reglementare să fie îndeplinite în mod eficient.

65. Prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să evalueze impactul potențial al contractelor de externalizare asupra riscului lor operațional, trebuie să ia în considerare rezultatele evaluării atunci când decid dacă funcția trebuie externalizată către un furnizor de servicii și trebuie să ia măsuri corespunzătoare pentru a evita riscuri operaționale suplimentare nejustificate înainte de încheierea unor contracte de externalizare.

66. Evaluarea trebuie să includă, după caz, scenariile privind posibile evenimente de risc, inclusiv evenimente de risc operațional foarte grave. În cadrul analizei scenariilor, prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie să evalueze impactul potențial al serviciilor deficiente sau inadecvate, inclusiv riscurile generate de procese, sisteme, persoane sau evenimente externe. Prestatorii de servicii de plată nebanca, luând în considerare principiul proporționalității menționat la punctul 5, trebuie să documenteze analiza efectuată și rezultatele obținute și să estimeze măsura în care contractul de externalizare ar crește sau ar diminua riscul lor operațional.

67. În cadrul evaluării riscurilor, prestatorii de servicii de plată nebanca trebuie, de asemenea, să ia în considerare beneficiile și costurile preconizate ale contractului de externalizare propus, inclusiv ponderarea oricărui risc care poate fi redus sau administrat mai bine în raport cu orice risc care ar putea apărea ca urmare a contractului de externalizare propus, luând în considerare cel puțin:

1) riscuri de concentrare, inclusiv din:

a) externalizarea către un furnizor dominant de servicii, care nu poate fi substituit cu ușurință;

b) contracte de externalizare multiple cu același furnizor de servicii sau cu furnizori de servicii aflați în strânsă legătură;

2) riscurile agregate care rezultă din externalizarea mai multor funcții din cadrul prestatorului de servicii de plată nebancaar și, în cazul grupurilor de instituții, riscurile agregate pe bază consolidată;

4) măsurile puse în aplicare de prestatorul de servicii de plată nebancaar și de furnizorul de servicii pentru a administra și a atenua riscurile.

**68.**În cazul în care contractul de externalizare include posibilitatea ca furnizorul de servicii să subcontracteze funcții semnificative altor furnizori de servicii, prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să ia în considerare:

1) riscurile asociate subcontractării, inclusiv riscurile suplimentare care pot apărea în cazul în care subcontractantul este situat în străinătate sau într-o altă țară decât furnizorul de servicii;

2) riscul ca lanțurile lungi și complexe de subcontractare să diminueze capacitatea prestatorului de servicii de plată nebancaar de a supraveghea funcția semnificativă externalizată și capacitatea Băncii Naționale a Moldovei de a-i supraveghea în mod eficace.

**69.**Atunci când efectuează evaluarea riscurilor înainte de externalizare și pe parcursul monitorizării continue a performanței furnizorului de servicii, prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie cel puțin:

1) să identifice și să clasifice funcțiile relevante și datele și sistemele asociate în ceea ce privește sensibilitatea și măsurile de securitate necesare;

2) să efectueze o analiză aprofundată, bazată pe riscuri, a funcțiilor, a datelor și a sistemelor asociate care sunt luate în considerare pentru externalizare sau care au fost externalizate și să abordeze riscurile potențiale, în special riscurile operaționale, inclusiv riscurile de natură juridică, TIC, de conformitate și reputațional, precum și limitările de supraveghere aferente țărilor în care sunt sau pot fi furnizate serviciile externalizate și în care datele sunt stocate sau este posibil să fie stocate;

3) să ia în considerare consecințele locației în care se află furnizorul de servicii (în interiorul sau în afara Republicii Moldova);

4) să ia în considerare stabilitatea politică și situația în materie de securitate din jurisdicțiile în cauză, inclusiv:

a) legislația în vigoare, inclusiv legislația privind protecția datelor;

b) dispozițiile de aplicare a legii în vigoare;

c) dispozițiile din legislația privind insolvența care s-ar aplica în cazul incapacității unui furnizor de servicii și orice constrângeri care ar putea apărea cu privire la recuperarea urgentă, în special a datelor prestatorului de servicii de plată nebancaar;

5) să stabilească și să decidă cu privire la nivelul adecvat de protecție a confidențialității datelor, asupra continuității activităților externalizate și asupra integrității și trasabilității datelor și sistemelor în contextul externalizării vizate. De asemenea, prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să ia în considerare măsuri specifice, atunci când este necesar, pentru datele aflate în tranzit, datele din memorie și datele în repaus, cum ar fi utilizarea tehnologiilor de criptare în combinație cu o arhitectură de management adecvat al cheilor.

**70.**Înainte de a încheia un contract de externalizare și de a lua în considerare riscurile operaționale legate de funcția care urmează să fie externalizată, prestatorul de servicii de plată nebancaar trebuie să se asigure, în cadrul procesului lor de selecție și de evaluare, că furnizorul de servicii este adecvat.

71. În ceea ce privește funcțiile semnificative, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure că furnizorul de servicii are o bună reputație de afaceri, abilități adecvate și suficiente, experiență, expertiza, capacitatea, resursele (de exemplu, resurse umane, informatice, financiare), structura organizatorică și, dacă este cazul, licența sau înregistrarea necesară pentru a îndeplini fiabil și profesional funcția semnificativă cu scopul de a-și onora obligațiile pe toată durata proiectului de contract.

72. Factorii suplimentari care trebuie avuți în vedere atunci când se aplică obligația de diligență cu privire la un potențial furnizor de servicii includ, fără a se limita la:

1) modelul său de afaceri, natura, amploarea, complexitatea afacerii sale, situația sa financiară, structura de acționariat și structura grupului;

2) relațiile pe termen lung cu furnizorii de servicii care au fost deja evaluați și care furnizează servicii prestatorului de servicii de plată nebanca;

3) dacă furnizorul de servicii este o întreprindere-mamă sau o filială a prestatorului de servicii de plată nebanca;

4) dacă furnizorul de servicii este sau nu supravegheat de autorități competente;

5) informația privind dispunerea de politici ce țin de confidențialitatea și securitatea datelor deținute ca urmare a externalizării.

73. În cazul în care externalizarea implică prelucrarea de date cu caracter personal sau confidențiale, prestatorul de servicii de plată nebanca trebuie să se asigure că furnizorul de servicii pune în aplicare măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor.

74. Prestatorul de servicii de plată nebanca trebuie să ia măsurile necesare pentru a se asigura că furnizorii de servicii acționează în conformitate cu valorile și codul lor de conduită. În special, în ceea ce privește furnizorii de servicii situați în străinătate și, dacă este cazul, subcontractanții acestora, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure că furnizorul de servicii acționează într-o manieră etică și responsabilă din punct de vedere social.

## **Secțiunea 2**

### **Gestionarea conflictelor de interese**

75. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să identifice, să evalueze și să gestioneze conflictele de interese în ceea ce privește contractele lor de externalizare.

76. În cazul în care externalizarea creează conflicte de interese semnificative, inclusiv între entități din cadrul aceluiași grup sau din cadrul aceluiași sistem instituțional de protecție, prestatorul de servicii de plată nebanca trebuie să ia măsuri adecvate pentru a gestiona conflictele de interese respective.

77. În cazul în care funcțiile sunt furnizate de un furnizor care face parte dintr-un grup sau care este deținut de prestatorul de servicii de plată nebanca, de grup, condițiile, inclusiv condițiile financiare pentru serviciul externalizat trebuie stabilite în condiții obiective. Cu toate acestea, la stabilirea prețurilor pentru servicii, ar putea fi luate în considerare sinergiile care rezultă din furnizarea aceluiași servicii sau a unor servicii similare mai multor instituții din cadrul unui grup, atât timp cât furnizorul de servicii rămâne viabil în mod autonom; în cadrul unui grup, acest lucru nu trebuie să fie afectat de incapacitatea altei entități din grup.

## Capitolul VIII

### SUPRAVEGHEREA FURNIZORULUI DE SERVICII, STRATEGII DE IEȘIRE

#### Secțiunea 1

##### Supravegherea funcțiilor externalizate de către prestatorul de servicii de plată nebancar

78. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să monitorizeze permanent performanța furnizorilor de servicii în ceea ce privește toate contractele de externalizare, pe baza unei abordări bazate pe riscuri și cu accent principal pe externalizarea funcțiilor semnificative, inclusiv asigurarea disponibilității, integrității și securității datelor și informațiilor. În cazul în care riscul, natura sau amploarea unei funcții externalizate s-a modificat semnificativ, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să reevalueze caracterul semnificativ al funcției respective în conformitate cu punctele 8 și 18.

79. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să dea dovadă de competență, precauția și diligența necesară atunci când monitorizează și gestionează contractele de externalizare.

80. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să-și monitorizeze și să-și administreze riscurile interne de concentrare cauzate de contractele de externalizare, luând în considerare prevederile Capitolului VII Secțiunea 1.

81. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure permanent că contractele de externalizare, cu accent principal pe funcțiile semnificative externalizate, îndeplinesc standardele corespunzătoare de performanță și de calitate, în conformitate cu politicile lor, prin:

- 1) asigurarea primirii periodice de rapoarte adecvate de la furnizorii de servicii;
- 2) evaluarea performanței furnizorilor de servicii care utilizează instrumente precum indicatori-cheie de performanță, indicatori de control-cheie, rapoarte privind livrarea serviciilor, autocertificare și evaluări independente;
- 3) examinarea tuturor celorlalte informații relevante primite din partea furnizorului de servicii, inclusiv a rapoartelor privind măsurile de asigurare și testare a continuității activității.

82. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să analizeze toate indiciile potrivit cărora furnizorii de servicii sunt susceptibili să nu execute funcția semnificativă externalizată în mod eficace sau în conformitate cu legile și cu cerințele aplicabile ce decurg din reglementare. Dacă sunt identificate deficiențe, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să ia măsuri corective sau de remediere corespunzătoare. Astfel de măsuri pot include încetarea contractului de externalizare, cu efect imediat, dacă este necesar.

#### Secțiunea 2

##### Strategiile de ieșire

83. Atunci când externalizează funcții semnificative, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să aibă o strategie de ieșire documentată, conformă cu politica lor de externalizare și cu planurile lor de asigurare a continuității activității, luând în considerare cel puțin următoarele posibilități:

- 1) încetarea contractelor de externalizare;
- 2) incapacitatea furnizorului de servicii;

- 3) deteriorarea calității funcției furnizate și întreruperi efective sau potențiale ale activității cauzate de furnizarea inadecvată a funcției sau de nefurnizarea acesteia;
- 4) riscuri semnificative care decurg din aplicarea corespunzătoare și continuă a funcției.

**84.** Prestatorii de servicii de plată nebankari trebuie să se asigure că pot ieși din contractele de externalizare fără a-și perturba nejustificat activitățile comerciale, fără a limita respectarea cerințelor ce decurg din reglementare și fără a prejudicia în niciun fel continuitatea și calitatea serviciilor lor furnizate clienților. În acest scop, aceștia trebuie:

- 1) să elaboreze și să pună în aplicare planuri de ieșire exhaustive, documentate și, după caz, testate suficient (de exemplu, prin efectuarea unei analize a costurilor potențiale, a impactului, a resurselor și a implicațiilor temporale ale transferului unui serviciu externalizat către un furnizor alternativ);

- 2) să identifice soluții alternative și să elaboreze planuri de tranziție pentru a permite prestatorului de servicii de plată nebankar să extragă funcțiile și datele externalizate de la furnizorul de servicii și să le transfere către furnizori alternativi sau către prestatorul de servicii de plată nebankar, sau să ia alte măsuri care să asigure furnizarea continuă a funcției sau a activității semnificative într-un mod controlat și testat suficient, luând în considerare provocările care pot apărea din cauza locației datelor și aplicând măsurile necesare pentru a asigura continuitatea activității în etapa de tranziție.

**85.** Atunci când elaborează strategii de ieșire, prestatorul de servicii de plată nebankar trebuie:

- 1) să definească obiectivele strategiei de ieșire;
- 2) să efectueze o analiză a impactului economic proporțională cu riscurile aferente proceselor, serviciilor sau activităților externalizate, pentru a identifica resursele umane și financiare necesare pentru a implementa planul de ieșire, precum și timpul necesar;
- 3) să aloce roluri, responsabilități concrete și resurse suficiente pentru a gestiona planurile de ieșire și tranziția activităților;
- 4) să definească criteriile de succes pentru tranziția funcțiilor și a datelor externalizate;
- 5) să definească indicatorii care trebuie utilizați pentru monitorizarea contractului de externalizare (astfel cum este prevăzut în Capitolul VIII Secțiunea 1), inclusiv indicatorii bazați pe niveluri inacceptabile ale serviciilor care trebuie să declanșeze ieșirea.

### **Secțiunea 3. Supravegherea de către Banca Națională a Moldovei**

**86.** Atunci când stabilește metodele adecvate de monitorizare a conformității prestatorului de servicii de plată nebankar cu condițiile pentru autorizarea inițială, Banca Națională a Moldovei va identifica dacă contractele de externalizare reprezintă o modificare semnificativă a condițiilor și a obligațiilor aferente autorizării inițiale a prestatorului de servicii de plată nebankar.

**87.** Banca Națională a Moldovei trebuie să se încredințeze că poate supraveghea într-un mod eficient prestatorul de servicii de plată nebankar, inclusiv faptul că prestatorul de servicii de plată nebankar s-a asigurat, în cadrul contractului de externalizare, că furnizorii de servicii au obligația să acorde drepturi de audit și de acces prestatorilor de servicii de plată nebankari și Băncii Naționale a Moldovei, în conformitate cu punctele 29-35.

**88.** Analiza riscurilor de externalizare ale prestatorului de servicii de plată nebankar va fi efectuată de către Banca Națională a Moldovei ca parte a altor procese de supraveghere, inclusiv a cererilor ad-hoc sau pe parcursul controalelor pe teren.

89.În plus față de informațiile înregistrate în registru, astfel cum se menționează în Secțiunea 3, Banca Națională a Moldovei poate solicita informații suplimentare din partea prestatorilor de servicii de plată nebancari, în special pentru acordurile care vizează externalizarea funcțiilor semnificative, cum ar fi:

- 1) analiza detaliată a riscurilor;
- 2) existența unui plan de asigurare a continuității activității potrivit pentru serviciile furnizate prestatorului de servicii de plată nebancar;
- 3) strategia de ieșire care trebuie utilizată dacă contractul de externalizare este reziliat de oricare dintre părți sau dacă există o perturbare în prestarea serviciilor externalizate;
- 4) resursele și măsurile existente pentru monitorizarea continuă și adecvată a activităților externalizate.

90. În plus față de informațiile solicitate în temeiul Secțiunii 3, Banca Națională a Moldovei poate solicita prestatorului de servicii de plată nebancar să furnizeze informații detaliate cu privire la orice contract de externalizare, chiar dacă funcția în cauză nu este considerată semnificativă.

91. Banca Națională a Moldovei evaluează, pe baza unei abordări bazate pe risc, dacă prestatorul de servicii de plată nebancar:

- 5) monitorizează și administrează corespunzător în special contractele de externalizare semnificative;
- 6) dispune de resurse suficiente efective pentru a monitoriza și a administra contractele de externalizare;
- 7) identifică și administrează toate riscurile relevante;
- 8) identifică, evaluează și gestionează corespunzător conflictele de interese în ceea ce privește contractele de externalizare, de exemplu, în cazul externalizării în cadrul grupului.

92. Banca Națională a Moldovei se asigură că prestatorii de servicii de plată nebancari au implementat un cadru de administrare a activității și de administrare a riscurilor adecvate pentru a-și identifica și a-și administra riscurile.

93.În cazul în care sunt identificate riscuri de concentrare, Banca Națională a Moldovei trebuie să monitorizeze evoluția unor astfel de riscuri și să evalueze impactul potențial al acestora atât asupra altor prestatori de servicii de plată nebancari, cât și asupra stabilității pieței financiare.

94.În cazul în care se identifică motive de îngrijorare care duc la concluzia că un prestator de servicii de plată nebancar nu mai are instituit un cadru solid de administrare a activității sau nu mai respectă cerințele ce decurg din reglementare, Banca Națională a Moldovei poate aplica măsuri, care pot cuprinde limitarea sau restrângerea domeniului de aplicare al funcțiilor externalizate sau impunerea ieșirii din unul sau mai multe contracte de externalizare. În special, ținând cont de necesitatea asigurării continuității activității prestatorului de servicii de plată nebancar, anularea acordurilor ar putea fi prevăzută dacă supravegherea și aplicarea cerințelor ce decurg din reglementare nu pot fi asigurate prin alte măsuri.

95. Banca Națională a Moldovei trebuie să aibă certitudinea că poate asigura o supraveghere eficientă, în special atunci când prestatorul de servicii de plată nebancar externalizează funcții semnificative care sunt desfășurate în străinătate.